



مطبوعات
مكتبة الملك فهد الوطنية
السلسلة الأولى
(٣٥)

خدمات المكتبات الجامعية السعودية

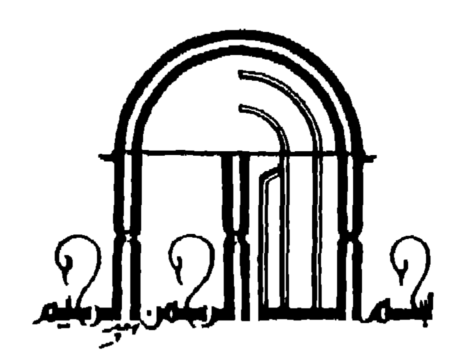
دراسة تطبيقية للجودة الشاملة

د. فيصل عبد الله حسن الحداد



الرياض
١٤٢٤هـ / ٢٠٠٣م





خدمات المكتبات الجامعية السعودية

مطبوعات
مكتبة الملك فهد الوطنية
السلسلة الأولى (٣٥)

تهتم هذه السلسلة بنشر الدراسات والمؤلفات التي تتعلق بتطوير مجال المكتبات والمعلومات في المملكة

خدمات المكتبات الجامعية السعودية

دراسة تطبيقية للجودة الشاملة

د . فيصل عبد الله حسن الحداد

مكتبة الملك فهد الوطنية
الرياض ١٤٢٤هـ / ٢٠٠٣م

ⓒمكتبة الملك فهد الوطنية ، ١٤٢٤هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

الحداد ، فيصل بن عبدالله حسن
خدمات المكتبات الجامعية السعودية : دراسة تطبيقية للجودة
الشاملة. / فيصل بن عبدالله حسن الحداد .- الرياض ، ١٤٢٤هـ
٥٠٨ ص ؛ ٢٤ سم.- (الأولى ؛ ٣٥)

ردمك: ١-٢٢٤-٠٠-٩٩٦٠

١- المكتبات الجامعية - السعودية أ.العنوان ب.السلسلة
ديوي ٠٢٧,٧٥٣١ ١٤٢٤/٩٢

رقم الإيداع: ١٤٢٤/٩٢
ردمك: ١-٢٢٤-٠٠-٩٩٦٠

ص ب : ٧٥٧٢
الرياض : ١١٤٧٢ المملكة العربية السعودية
هاتف : ٤٦٢٤٨٨٨
فاكس : ٤٦٤٥٣٤١

الإهــداء

إلى والديّ [أبي وأمي]

رحمة الله عليهما .. وأسكنهما في دار الخلد .. مع عباده الصالحين الأخيار

إلى زوجتي وأبنائي :

عبدالله – محمد – إيلاف - مايا

تقديراً لصبرهم على انشغالي عنهم كثيراً

هذا جهد المقل لا حيلة لي سوى أن أهديهم إياه .. أملاً قبوله



فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

اسم الشكل **الصفحة**



المقدمة .. والإطار العام للبحث



المقدمة :

لا شـك أن قضـية الجودة الشاملة احتلت في الفترة الزمنية الأخيرة أهمية خاصـة ، سواء كانت تلك الأهمية على الصعيد العالمي أو الصعيد المحلي ، حيث أصـبح الـنظام العالمي يمتاز بحركته السريعة التي تشهد متغيرات متسارعة ، وتحـتاج من إدارة المؤسسات العمل الجاد على اتخاذ الترتيبات التي تمكنها من مواجهـة مـا تسفر عنه مثل هذه التحديات أو المتغيرات المتسارعة ، وبالتالي العمل على تدعيم قدراتها التنافسية وهذا يعني أنه لتتمكن المؤسسات - أيًّا كان نـوع النشـاط أو الخدمـة الذي تمارسه وتقدمه للمستفيدين - من القدرة على المواجهة أو الصمود في سوق المنافسة ؛ فإن الأمر يتطلب أن تكون الجودة هي المطلـب الأساس ، فلم تعد الجودة إنتاج سلعة أو خدمة أفضل بدرجة كبيرة من مثـيلاتها المـتاحة ، وإنما أصبح مفهوم الجودة رضا المستفيدين عن السلعة أو الخدمة وتحقيق جودة إدارة المؤسسة ككل .

ومن هذا المفهوم خصص الباحث الحديث هنا لإيضاح موضوع البحث الذي يقـوم بـه وبعض أبعاده بشكل مختصر ، وخلص إلى صياغة مشكلته، ثم حدد أهميته وأهدافه ومحدداته ، وصاغ فرضياته ومتغيراته المستقلة والتابعة والمنهج المتبع .

وتـناول الباحث أيضاً مصادر الحصول على البيانات الثانوية ثم الأولية ، حيـث قـام الباحـث بإجراء مسح شامل لكل قواعد المعلومات بما فيها شبكة الإنترنت حتى ١/٧/٢٠٠٠م بهدف جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات التي لها صـلة بموضوع هذا البحث ، كذلك اختار الباحث مجتمع البحث ومفرداته من ثلاث جامعات سعودية هي :

* جامعة الملك سعود .

* جامعة الملك عبد العزيز .

* جامعة الملك فهد للبترول والمعادن .

حيـث تـم تجمـيع البيانات الأولية من ثلاث مجموعات تضم مستخدمي المكتـبات المركزية من أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا ، وكذلك العاملين المتخصصين بتلك المكتبات المركزية .

ولمـا كانت جودة الخدمة المكتبية التي تدور حولها هذه الدراسة تتبع أساساً مـن المكتبات المركزية فقد تم في هذه المقدمة إعطاء وصف مختصر للمكتبات المركزية الثلاث ، وذلك لمزيد من الإيضاح لمجتمع الدراسة ، ويلي ذلك تحديد حجم مفردات المجتمع وعينة الدراسة العشوائية بالنسبة للمجموعات الثلاث .

وبعـد ذلـك اسـتعرض الباحث ، أسلوب جمع البيانات المتمثل في قائمة الاستقصاء وأوضح كيفية بنائها والتحقق من توفر صدق المحتوى ، كما أوضح عملية جميع البيانات وكيفية تحقيق نسبة استرداد لقوائم الاستقصاء والتي تصل إلى (١٠٠٪) ويلي ذلك شرحٌ مختصرٌ لإجراءات التحليل الإحصائي وأساليبه .

موضوع البحث ومشكلته :

تسود العالم - وهو على أعتاب القرن الحادي والعشرين - ثورة متنامية في مجـال صـناعة المعلومـات ذات أبعاد تتجاوز في عمق وشمولية تأثيراتها ما أحدثـته الثورة الصناعية في القرن العشرين ، حتى أنه أطلق على هذا العصر عصـر ثـورة المعلومـات ، وقد أشار البعض إلى أن تكنولوجيا المعلومات

Information Technology ستســتمر فـــي كونهـــا التكنولوجيا الرئيسة التي ستشكل هذا القرن(١).

ويرى الباحث أن التطورات الجذرية التي تحدث في مجال صناعة وخدمات المعلومات توفر معطيات ذات آثار عميقة لم يشهدها الإنسان أو متخذ القرار من قـــبل . وتغطي تلك الآثار قطاعات النشاط كافة بالدولة ، ويحقق حسن استخدام معطـــياتها مـــزايا كبـــيرة للجهات المستفيدة منها وللمستفيدين الأفراد أيًا كانت مجـــالات أعمـــالهم أو تخصصاتهم . ولا شك أن المكتبات ومراكز المعلومات تتحمل العبء الأكبر في توفر خدمات المعلومات .

ويذكر أسامة السيد محمود(٢) (محمود ، ١٩٩٠م ،ص١٠) أنه يميز وضع المكتـــبات ومراكـــز المعلومـــات في أي مجتمع بأنه يقع وسط بؤرة أي نشاط اجتماعي أو اقتصادي أو علمي أو ثقافي في ذلك المجتمع ، ويرجع ذلك بصفة أساسية إلى وظائف المكتبات ومراكز المعلومات ، إذ إنها المؤسسات التي يعهد إلـــيها أي مجـــتمع بجمـــع المعلومات والمعرفة وتنظيمها وحفظها واسترجاعها وبـــثها، كمـــا أنـــه يرجع إلى الهدف من هذه الوظائف ، ألا وهو تسهيل تدفق المعلومات والمعرفة بأسرع الطرق وأسهلها من الجهات والأفراد التي تنتجها ، إلى الجهات والأفراد التي تحتاج إليها ، والمكتبات ومراكز المعلومات لا يمكن أن تـــنعزل لا عـــن المعرفة بحكم أنها جوهر ما تفعله ، ولا عن المجتمع بحكم موقعهـــا في منتصفه ، وعلى ذلك تظل أكثر المؤسسات في المجتمع تأثراً بأي تغير فيه .

---

(١) Kocher, Bryan S., (1990), Planning Information Society, Proceedings of the 12th National Computer and Exhibition 21-24 October, Riyadh : King Saud University .

(٢) أســـامة الســـيد محمود علي / المكتبات ومراكز المعلومات العربية في عالم متغير ، مجلة عالم الكتاب، ع٢٧، ١٩٩٠م ، ص ١٠-١٦ .

ويشير محمد صالح بن جميل عاشور[(١)] إلى أن المكتبات تحظى في الدول المـتقدمة باهتمام كبير ودعم مادي ومعنوي مطّرد لكونها من أهم الوسائل التي يمكـن الاسـتعانة بها في نشر الثقافة والوعي بين أفراد المجتمع وفئاته . فعن طريق ما تقتنيه من كنوز المعرفة المتعددة ، ومن خلال ما توفره من معلومات ومـا تبـثه من برامج ثقافية في المجتمع تساهم المكتبات مساهمة فعالة في بناء الفرد وصقله بالمهارات المتنوعة لكي يصبح مواطناً صالحاً يستطيع أن يشارك في النهضة الاجتماعية والاقتصادية لبلده .

وقـد أجمـع الأكاديميون على أن المكتبة بمثابة الشريان الحيوي للجامعة والمؤسسـات العلمـية الأخرى ، وهذا يؤكد دور المكتبة الحيوي وفاعليتها في عملـية التحصيل الأكاديمي والبحث العلمي ، ويرجع السبب في اهتمام الوسط الأكاديمـي بالمكتبة الجامعية إلى ما توفره المكتبة من معلومات لأسرة الجامعة من أساتذة وطلبة وباحثين في شتى حقول العلم والمعرفة . ويتوقف نجاح المكتبة الجامعية على مدى قدرتها وفاعليتها في توفير خدمات معلومات رفيعة المستوى بحيـث تلبي احتياجات المستفيدين في فترة زمنية وجيزة وبشيء من الشمولية . ولا يقتصـر دور المكتـبة على توفير أحدث المعلومات فحسب ، ولكنه يشمل كذلـك مـا تقوم به في نشر الوعي المكتبي الذي يركز على تدريب المستفيدين كافـة في كيفية الانتفاع والإفادة من مقتنيات المكتبة وخدماتها ، كما أن المكتبة الجامعـية لا بد لها أن تكون على اتصال دائم بأسرة الجامعة من أساتذة وطلبة

(١) محمد صالح جميل عاشور/ المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية : حاضرها ومستقبلها . الرياض : دار المريخ للنشر ، ١٤١٢هـ/ ١٩٩٢م ، ص ١١ .

وباحثين ، جاهدة بصفة مستمرة إلى تحسين هذه الخدمات بما يتناسب مع دورها الأكاديمي[1] .

فالمكتـــبات الجامعـــية تقــف على قمة الهرم بالنسبة لنوعيات المكتبات الأخـــرى باعتـــبارها العمود الفقري لمؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي ، وعلـــى أســـاس أنها تقدم خدماتها للجامعيين ، باحثين ودارسين، وهم خلاصة المجــتمع والعقــل المفكــر للأمـــة . وتبرز أهمية المكتبة الجامعية من خلال مســاهمتها الفعالـــة فـــي مجالات الدراسة والبحث ، فالجامعة كمؤسسة تعليمية أركانها الرئيسية ثلاثة : أستاذ وطالب ومكتبة ، ويتوقف نجاح العملية التعليمية أو فشـــلها علـــى مـــدى توفيق الجامعة في اقتناء مكتبة علمية متطورة ومنظمة بطريقة سليمة تيسر الاستفادة من مجموعاتها[2] .

وتستمد المكتبة الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها ، وبالتالي فإن أهدافهـــا هـــي أهـــداف الجامعة ورسالة المكتبة هي جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعـــة التي تتركز في التعليم والبحث وخدمة الجامعة ، أي الإضافة للمعرفة عن طريق البحث ، وتعليم موضوعات معينة كأنظمة فكرية ، أو الإعداد لمهن معينة وخصوصاً في الجامعات التكنولوجية ، وأخيراً تمكين الطالب من أن ينمو كشخص ومواطن .

وينبغـــي على المكتبة أن تعكس هذه الأهداف ، فالمكتبة في الجامعة بمثابة القلب لها تقدم خدماتها لطلاب المرحلة الجامعية الأولى ولطلاب الدراسات العليا

---

(١) محمد صالح جميل عاشور ، مصدر سابق ، ص ١١-١٢ .

(٢) حامد الشافعي دياب/ إدارة المكتبات الجامعية : أسسها النظرية وتطبيقاتها العملية. القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، ١٩٩٤م ، ص ١٩-٢٠ .

والـــبحوث ، ثم هي تخدم المجتمع أيضاً بتقديم خدماتها لكل من يستطيع الإفادة مـــنها ، وإذا كانت الجامعة تضم أجهزة كثيرة تخدم الأغراض التعليمية ، فليس هناك جهاز أكثر ارتباطاً بالبرامج الأكاديمية والبحثية للجامعة مثل المكتبة(١) .

ولقـــد أصـــبحت المكتـــبات الأكاديمية أحد المعايير الأساسية التي يتم عن طـــريقها تقويم المؤسسة الأم وهي الجامعة ، وفي الدول التي تأخذ بنظام تقويم الجامعـــات ووضـــعها في الولايات المتحدة الأمريكية ، فإن المكتبات هي أحد المقومات الهامة في تقويم الجامعة والاعتراف بها(٢) .

ويـــرى الباحـــث أن المكتبات الجامعية أو الأكاديمية ليست تنظيماً ذا أهمية فقـــط علـــى مســـتوى الطالب أو الباحث أو الجامعة ، ولكنها ذات أهمية على مســـتوى المجتمع بل الدولة ككل ، وقد يتجاوز دورها تلك الحدود إلى الإقليمية والعالمـــية . فبقدر ما يوجد بها من مقتنيات ، وما تستخدمه من تقنيات حديثة ، ومـــا تقدمه من خدمة ، يتحدد وضع المكتبة وأهميتها ، فمكتبـــــات العديد من الجامعـــات الأمريكية تحظى بمكانة مرموقة عالمياً مثل جامعة هارفارد (وهي الأولـــى بيـــن المكتـــبات العالمية) ، جامعة كاليفورنيا ، وييل ، وستانفورد ، وغيرها . وعلى سبيل المثال تضم مكتبة جامعة هارفارد ١١,٨٧٤,١٤٨ مجلداً يضاف إليها سنوياً أكثر من ربع مليون مجلد ، ويقوم على الخدمة بها أكثر من ألف مسئول مكتبة ، إلى جانب أن إجمالي الإنفاق السنوي في عام ٨٩/١٩٩٠م قد وصل إلى ٤٥,٧٠٣,٣٥٩ دولاراً(٣) .

---

(١) أحمـــد بـــدر ومحمـــد فتحـــي عبدالهادي/ المكتبات الجامعية : دراسات في المكتبات الأكاديمية والبحثية. القاهرة : مكتبة غريب ، ١٩٧٨م ، ص ٢٦ .

(٢) أحمد بدر ومحمد فتحي عبدالهادي ، مصدر سابق ، ص٢٤ .

(٣) Eberhart, George A., (1991), The Whole Library HandBood, Chicago American library Association .

وتأسيساً على ما سبق فقد قامت المكتبات الجامعية في دول العالم المتقدم بتطبيق أساليب الإدارة العلمية من تخطيط وتنظيم وتقويم ومتابعة ورقابة .. إلخ، معتمدة على النظم العلمية الحديثة كالإدارة بالأهداف والنتائج ، وبحوث العمليات، وتحليل النظم ، بغية الوصول إلى أمثل الأنماط في إدارة مواردها المتاحة لتحقيق أهدافها المبتغاة .

إن تقويم مدى رضا المستفيدين من الخدمات المكتبية يحتاج إلى أن يذهب إلى أبعاد أكبر من مجرد إجراء الدراسات المسحية عن المستخدمين مع عدم التقليل من قيمة وأهمية تلك الدراسات ، فالأمر أكثر من ذلك حيث يجب بناء نماذج لمشاركة المستفيدين مع إدارة المكتبة حيث تتوفر بها آليات لضمان مشاركة المستفيدين ورضاهم ، ولا شك أن التزام العاملين هو متطلب أساس لأي مشروعات مقترحة لتحسين الجودة ، ولحسن الحظ تتضمن برامج تحسين الجودة العديد من التوصيات والآليات لتحقيق التزام العاملين بتطبيق برامج الجودة .

وفي هذا الإطار قد يكون من المفيد البحث عن بدائل لذلك في الفكر الإداري ، وعلى سبيل المثال ، تلك النظريات الإدارية التي تتركز حول تحسين الجودة ، فلديها ميزة أساسية وهي أنها تهتم بشكل مباشر بتوفر الرضا الكامل للعاملين . فهذه النظريات لا تسير في عكس اتجاه الطبيعة الإنسانية . وهذه النظريات لا تفترض سلباً أن الانحرافات في عدم الإنجاز بالمنظمة يكون الفرد هو المسئول الأساس عنها ، بل العكس من ذلك فإن نظريات الجودة في الإدارة تميل إلى أن القليل فقط من عناصر عدم الكفاءة في التنظيم يمكن إرجاعها

للأفراد . وعلى ذلك فإنه توجد أسباب رئيسة تؤكد الاعتقاد بأن تطبيق أساليب الجودة في الإدارة يمكن أن تحقق فوائد حقيقية بالمكتبات(١) .

يرى الباحث أن التطور السريع في قطاعات النشاط كافة واستخدام التقنية الحديثة أدى إلى تزايد أهمية الجودة وإدارتها ، وتعاظم دورها مع مرور السنين. كما أدى تنوع المهام واتساع الدور الذي تقوم به المكتبات ومراكز المعلومات إلى زيادة الاهتمام بتطبيق النظام الخاص بإدارة الجودة الشاملة ، وذلك بوصفه منهجاً علمياً ووسيلة فاعلة للتطوير والنهوض بمستويات الأداء بكافة قطاعات النشاط ، ولا شك أن قطاع التعليم العالي وما يرتبط به من مكتبات ومراكز معلومات ليست استثناء من ذلك الاهتمام .

كما يرى الباحث أن الأدبيات المنشورة عن الإدارة في الدول المتقدمة تظهر التوجهات العامة للقطاعات كافة ، وتوضح مدى حرص الإدارة الفعالة للمنظمات كبيرة وصغيرة على الارتقاء بمستوى ما تقدمه من منتجات (خدمات أو سلع) لتصل لدرجة عليا من التمييز تتفوق بها على منافسيها ، وهذا ما يتوق إليه دائماً كل من مقدمي تلك المنتجات والمستفيدين منها على حد سواء.

وإزاء تولد الشعور بالمشكلة لدى الباحث فقد قام بإجراء دراسة استكشافية مصغرة (Pilot Study) شملت زيارات ميدانية لكل من الجامعات الثلاث التي حددها لإجراء بحثه عليها ، وقد اهتم في هذه الزيارات بأن يلتقي بمفردات مجموعتي المبحوثين اللتين حددهما كمصدر لبياناته الأولية وهما مجموعة أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم وطلبة الدراسات العليا، ومجموعة

(١) Vergueiro, Waldomiro C.S., (1991) Quality Management : the Way to Improve Latin American Public Libraies?, Library Management, 17 (1) : 25-32 .

المسئولين والعاملين المهنيين بالمكتبات المركزية . وقد نجح الباحث في الالتقاء بعدد لا بأس به من المبحوثين باستخدام أسلوب المقابلة الشخصية، كما تلقى ما يقــرب مــن ٦٥ قائمـــة استقصاء مبسطة من بين ٢٤٠ قائمة تم توزيعها في الجامعات الثلاث .

وقد أعطت بيانات المقابلات الشخصية وقوائم الاستقصاء المؤشرات التالية:

١- مجتمع أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم وطلبة الدراسات العليا :

- تمركــز المقتنيات في الكتب وبعض الدوريات ، وتوقف الاشتراك في كثير من الدوريات .
- وجود صعوبة في إعداد القوائم الببليوغرافية ووجود النقص في العاملين المهنيين .
- وجــود صعوبة في الحصول على مقتنيات المكتبات الأخرى في المواد المكتبية لمجالات التخصص .
- وجــود صـــعوبة فـــي التعامل مع موظفي الصف الأمامي وانخفاض المعرفة المكتبية لدى كثير من المهنيين بالمكتبات .
- تدني مستوى الرضا عن الخدمات، وعدم وجود برامج لتحسين جودة الخدمة.

٢- مجتمع المسئولين والمهنيين بالمكتبات :

- محدودية المخصصات المالية لأعمال التزويد ، وحوافز العاملين .
- تدني كثير من المستويات بالمكتبة مقارنة بالمعايير الدولية المعتمدة .
- لا وجود لوظائف مستجدة لزيادة القوى العاملة بالمكتبة .

وقد عكست العديد من الأبحاث والكتابات بعضاً من هــذه الاتجاهات ومنها (العمري،١٩٩٣م) ، (قمصاني ، ١٩٩٠م) ، (شمس ، ١٩٩٣م) ، (عاشور، محمد ، ١٩٩٢م) ، (عثلان ، ١٤٠٧هـ/ ١٩٨٧م) ، (Ibn Eisa,1982) .

ولا شــك أن مــا سبق الإشارة إليه عن المشاكل والمعوقات وتدني مستوى الخدمة المكتبية ، وكذلك عن أسلوب إدارة الجودة الشاملة وما يحمله من إمكانية للتحســين المســتمر للخدمة ، والتركيز على العميل (المستفيد) ، وتطبيق هذا الأســلوب - يمكــن أن يــؤدي لنتائج جيدة بالمكتبات الجامعية السعودية أسوة بالتجارب التي طبقت بنجاح في العديد من المكتبات في الخارج .

ولعل هذا قد دفع الباحث للتساؤل عن جدوى وإمكانية تطبيق ذلك الأسلوب فــي المكتــبات الجامعية بالمملكة ، وعلى ذلك يحدد الباحث مشكلة البحث في السؤال التالي : ما مدى رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس والطلبة عن الخدمــة المكتبــية المقدمة لهم ؟ وما مدى إمكانية تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة من أجل رفع مستوى الخدمة المكتبية ؟

أهمية البحث :

يستمد هذا البحث أهميته من الأبعاد التالية :

١- يرتــبط هــذا البحــث بقطاع التعليم العالي ، وبشكل محدد يرتبط بالخدمة المكتبية بالجامعات السعودية ، فهي تعتبر أحد مصادر المعلومات الأساسية بالمجــتمع ، ولا شــك فــي أهمية ما تقدمه المكتبات من خدمات للطلاب بمســتويات الدرجة الجامعية الأولى أو الدراسات العليا والباحثين وأعضاء هيــئة الــتدريس والمجتمع على اتساعه ، كما أن المتغيرات المؤثرة على

الخدمة المكتبية هي متغيرات عديدة ولا يمكن تجاهلها في عالم اليوم ، فإذا لم يحدث التفاعل الإيجابي المطلوب من جانب إدارة المكتبة الجامعية ، فإن كثيرًا من السلبيات تتحقق بالخدمة المقدمة مما ينعكس سلباً على العمليتين التعليمـية والبحثـية وهما الوظيفتان الأساسيتان للجامعة ، وبناء على ذلك يتمـتع هذا البحث بالأهمية لما يقدمه من دراسة يمكن أن تساهم في تطوير هذا القطاع الحيوي ، وهذا يمثل مطلباً حضارياً في هذا العصر .

٢- يتسم هذا العصر باستفادة العلوم المختلفة من معطيات بعضها بعضًا ويمثل هـذا البحث أحد المجهودات العلمية في هذا المجال ، فيستعير الباحث أحد الأسـاليب الإدارية الحديثة وهو أسلوب إدارة الجودة الشاملة، ويدمجه مع مجـال علـم المكتبات . ولا شك أن ذلك يضفي أهمية على هذا البحث إذ يمكـن أن يساعد هذا الأسلوب على التحسين المستمر لمستوى جودة الخدمة بالمكتبات الجامعية ، مما يمكن أن يعود بمردودات كبيرة على الطلاب والباحثين وأعضاء هيئة التدريس وغيرهم.

٣- إن محدوديـة ما هو متاح بالمكتبة العربية وندوته في موضوع هذا البحث، يضـيف إلـى أهميـته شيئًا آخر مهمًا ، فهو بحث علمي محكم يسد فراغاً ويمثل إضافة إلى المكتبة العربية .

٤- إن مـا قد يتم التوصل إليه من نتائج وتوصيات يمكن أن يحقق فوائد كبيرة للمكتـبات الجامعـية السـعودية موضـع الدراسة ، كما تستفيد منها أيضاً المكتـبات الجامعية الأخرى إلى جانب غيرها من المكتبات أياً كان نوعها بالمملكة العربية السعودية أو بالعالم العربي .

أهداف البحث :

- التعرف إلى التطبيقات والمفاهيم المتعلقة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة ، وبحث إمكانية الاستفادة من هذه المفاهيم في إدارة المكتبات الجامعية وتنظيمها ، بما يحقق تطوير الخدمات التي تقدمها لروادها .
- الوقوف على آراء المستفيدين من المكتبات الجامعية ، نحو استخدام أساليب إدارة الجودة الشاملة في تنظيم المكتبات الجامعية وإدارتها بغرض تحقيق جودة الخدمة والارتفاع بمستوى الرضا .
- التعرف إلى مدى التفاوت في جودة الخدمة المكتبية المقدمة من المكتبات الجامعية موضوع الدراسة .
- وضع تصور لنموذج نظري يمثل آلية لتطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية لرفع مستوى الأداء وتحسين الخدمة المكتبية.
- على ضوء نتائج البحث والمعايير المهنية للمكتبات الجامعية ومبادئ إدارة الجودة الشاملة ، يقترح الباحث خطة العمل التي يتوقع في حال تطبيقها أن تؤدي إلى تحقيق جودة الخدمة المكتبية بالجامعات السعودية.

حدود البحث :

يضع الباحث الحدود التالية لبحثه :

١- الحدود البشرية :

اقتصر البحث على عينة من مجتمع البحث الذي يضم أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا إلى جانب عينة من المسئولين والعاملين المتخصصين في المكتبات المركزية ، وذلك بثلاث من الجامعات السعودية وتلك الجامعات هي :

- جامعة الملك سعود ومقرها الرياض .
- جامعة الملك عبد العزيز ومقرها جدة .
- جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ومقرها الظهران .

وهــذا الاختيار ، يرجع إلى ارتباط هذه الجامعات بالخدمة المكتبية ، فأحد أوجه الخدمة المكتبية هم متلقو الخدمة أو المستفيدون منها ، ومن بينهم أعضاء هيــئة الــتدريس وطلــبة الدراسات العليا ، أما الوجه الآخر فهم معدو الخدمة المكتبــية ومقدموهــا وهــم المســئولون والعــاملون بالمكتبات المركزية بتلك الجامعات، ويلاحظ أن البحث اقتصر على المكتبات المركزية فقط دون المكتبات الفرعية بالكليات أو المراكز أو العمادات المستقلة ، كما يلاحظ أن جامعتين من الجامعات الثلاث المختارة بها قسم للطالبات (جامعة الملك سعود ، جامعة الملك عــبد العزيــز) إلى جانب قسم الطلاب من الذكور ، إلا أن البحث اقتصر على مفردات عينة البحث من الذكور فقط دون النساء .

٢ – الحدود الموضوعية :

إن موضـوع البحث يتناول مجالين أساسيين ، وهما الخدمة المكتبية ، وإدارة الجودة الشاملة ، وهما مجالان تتعدد الأبعاد التي يمكن بحثها في إطارهما إلا أن الباحث ركز بحثه على موضوع اتجاهات كل من المستفيدين من الخدمة المكتبية والمسئولين والعاملين على تقديم الخدمة نحو مستوى جودة الخدمة المكتبية وذلك في إطار مفاهيم إدارة الجودة الشاملة .

٣ – الحدود الزمانية :

لا تغطي بيانات هذا البحث فترة زمنية معينة ولكن يتناول الوضع الموجود فــي الحاضــر بالنســبة للخدمة المكتبية بالمكتبات المركزية بالجامعات الثلاث

المخـــتارة ، ولكـــن يمثل البعد الزمني لهذا البحث في تخطيط الباحث للبدء في إنجازه من شهر مايو ١٩٩٧م ، والانتهاء منه في شهر ديسمبر ٢٠٠٠م .

فرضيات البحث ومتغيراته :

حدد الباحث فرضيات بحثه في الفرضيتين التاليتين :

الفرضية الأولى :

هــناك عــدم رضـــا مـــن قبل مجتمع المستفيدين ، من المكتبات الجامعية السعودية عن مستوى الخدمات المقدمة لهم .

الفرضية الثانية :

إن اســتخدام أسلوب الإدارة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة سوف يساعد على الارتقاء بمستوى خدمات المكتبات الجامعية السعودية .

متغيرات البحث:

علـــى ضـــوء فرضيات البحث وأهدافه وحدوده ، ومن واقع خبرة الباحث والأدبــيات النظرية حول موضوعات الجودة الشاملة وفعالية الخدمة المكتبية ، بالمكتــبات الجامعــية والرضـــا الوظيفي ، للمتخصصين في المكتبات – حدد الباحث المتغيرات المستقلة والتابعة لكل فرضية على الشكل الآتي :

المتغيرات المستقلة :

الفرض الأول :

- مقتنيات المكتبة وملاءمتها .
- تسهيلات المكتبة وساعات العمل .
- إدارة المكتبة وبيئة العمل والعاملين
- انسياب المعلومات وتقنياتها .
- جودة الخدمة وسهولة الحصول عليها.

الفرض الثاني :

- القيادة والإدارة .
- المعلومات والمعايير .
- إدارة الموارد البشرية .
- العمل الجماعي والتنسيق .
- أنشطة تحسين الجودة ونتائجها
- التركيز على مستخدمي المكتبة .

المتغيرات التابعة :

- رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس عن جودة خدمات المكتبة.
- رضا المستفيدين من طلاب الدراسات العليا عن جودة الخدمة المكتبية .
- رضا العاملين عن جودة الخدمة المكتبية .
- الرضا الوظيفي للعاملين .

منهج البحث :

اتـــبع الباحث في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي المقارن وذلك لتحديد المتغـــيرات المؤثـــرة على مستوى جودة الخدمة المكتبية والتعرف إلى طبيعة العلاقات بينها ، وذلك من وجهتي نظر المستفيدين من الخدمة المكتبية بالمكتبات الجامعـــية والعاملين بتلك المكتبات . ثم يقارن الباحث بين مستوى جودة الخدمة المكتبية المقدمة في الجامعات الثلاث موضع البحث .

مصادر الحصول على البيانات :

يتضـــمن البحـــث جزئيـــن رئيسين : الأول نظري يعتمد على البيانات الثانوية، والثاني ميداني يتعلق بالبيانات الميدانية .

مصادر البيانات الثانوية :

حصل الباحث على البيانات الثانوية من المراجع والكتب العلمية والدوريات عربـــية كانـــت أو أجنبـــية والرســـائل الجامعية والدراسات والأبحاث العلمية المحكمـــة، النشـــرات الخاصـــة ببعض الندوات والمؤتمرات والتقارير السنوية والنشـــرات الخاصـــة بكـــل من جامعة الملك سعود وجامعة الملك فهد للبترول والمعـــادن وجامعة الملك عبد العزيز بالإضافة إلى وزارة التعليم العالي ، وقد اهـــتم الباحث بانتقاء المصادر الملائمة والحديثة للبيانات ، كما راعى الموازنة بين المراجع باللغة العربية والأجنبية .

ولا شـــك أن قسم قواعد المعلومـــات المخزنـــة علـــى الأقراص المدمجة CD-ROM بالمكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز كانت له فائدة كبيرة في توفـــير مصـــادر حديـــثة للبيانات الثانوية ، هذا إلى جانب الاستفادة من بعض المواقع وبنوك المعلومات على الإنترنت .

مصادر البيانات الأولية :

بالنسـبة للجـزء الثاني وهو الجزء الميداني ، ركز الباحث على الحصول على البيانات الأولية من مجتمع البحث الذي حدد الباحث إطاره بثلاث جامعات من بين الجامعات السعودية – وهذه الجامعات هي :

- جامعة الملك سعود (الرياض) .
- جامعة الملك عبد العزيز (جدة) .
- جامعة الملك فهد للبترول والمعادن (الظهران) .

وتعتـبر هـذه الجامعـات من أقدم الجامعات التي أنشئت بالمملكة العربية السـعودية ومـن أكثرها كثافة في عدد طلاب المرحلة الجامعية الأولى وعلى مسـتوى الدراسـات العليا ، كما تحظى بوفرة في أعداد أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم ، وتتمتع هذه الجامعات بوجود مكتبات جامعية مركزية كبيرة ، تضـم بين جنباتها أعدادًا ضخمة من المقتنيات المتنوعة في مختلف فروع العلم والمعـرفة ، كمـا تقدم خدمات مكتبية عديدة ، ولا شك أن اختيار الباحث لهذه الجامعـات كـان مـن منطلق أنها يمكن أن تمثل بقية جامعات المملكة العربية السعودية ، وأن ما يتم التوصل إليه من نتائج حول الخدمة المكتبية ومدى رضا المسـتفيدين منها والعاملين بها عن تلك الخدمات ، يمكن الاستفادة منها في بقية المكتبات الجامعية الأخرى بالمملكة العربية السعودية .

ولإعطاء مزيد من الإيضاح والتعريف بالمكتبات الجامعية المركزية الثلاث موضع البحث ، يتناول الباحث فيما يلي شرحاً مختصراً عن كل منها وما تقدمه من خدمات :

المكتبة المركزية في جامعة الملك سعود :

أنشئت أول مكتبة بالجامعة عام ١٣٧٧هـ - ١٩٥٧م مصاحبة لإنشاء كلية الآداب (أولى كليات هذه الجامعة ، وفي عام ١٤٠٦هـ - ١٩٨٦م تم دمج جميع مكتبات الجامعة في مكتبة مركزية واحدة بالإضافة إلى سبع مكتبات فرعية داخل مدينة الرياض . وتبلغ مساحة المكتبة المركزية (٥٢) ألف متر مربع تتسع لحوالي ثلاثة ملايين مجلد ومادة ، ويوجد بها ما يقرب من (٤٥٠٠) مقعد إلى جانب (٤٠٠) وحدة قراءة خاصة . وقد بلغت جملة مقتنيات مكتبات الجامعة في عام ١٤١٧/ ١٤١٨هـ-١٩٩٧م/١٩٩٨م (١,٦٩١,٦٤٤) مجلداً ومادة من الكتب والدوريات والمطبوعات الحكومية والمخطوطات والكتب النادرة والرسائل الجامعية والمصغرات الفلمية وملفات المعلومات والمواد السمعية والبصرية[1] .

وتتمثل أبرز أنواع الخدمات التي تقدمها مكتبة جامعة الملك سعود للمستفيدين في خدمات المراجع ، والاطلاع الداخلي ، والإعارة الخارجية لجميع منسوبي الجامعة من طلبة وأساتذة وموظفين ، والتصوير والإرشاد والتوجيه ، والإحاطة الجارية ، وخدمات البحث الآلي في قواعد المعلومات العالمية من خلال الاتصال بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية . ويقوم قسم الإعارة بالمكتبة المذكورة بتقديم خدمات حجز الكتب محدودة التداول بغرض الاستعمال الداخلي.

وقد نجحت مكتبة جامعة الملك سعود في تطبيق نظام الإعارة الآلي مع بداية الفصل الدراسي الثاني لعام ١٤٠٩هـ/ ١٩٨٩م . كما يقوم قسم المراجع بالرد على الأسئلة والاستفسارات ، وتقديم الخدمات الببليوجرافية . وقد بدأ هذا

(١) جامعة الملك سعود (١٤١٨/ ١٤١٩هـ) لمحات وحقائق . الرياض ، ص٧١ .

القسم يعاني في الآونة الأخيرة من نقص واضح في العاملين الاختصاصيين نظراً لاستقالة عدد من موظفيه . وتقوم عمادة شئون المكتبات في الجامعة بتنظيم برامج تدريبية وتطويرية للطلبة والطالبات على استخدام المكتبة كجزء من خدمات المستفيدين ، كما تنظم برامج لموظفي وموظفات المكتبات الفرعية لاستخدام الحاسوب في البحث عن المعلومات في القواعد البيبليوجرافية . وتتاح فرص التدريب كذلك لموظفي وموظفات المكتبات في الوزارات والهيئات والمؤسسات الحكومية العاملين في قطاعات المكتبات والمعلومات والتوثيق(١) .

المكتبة المركزية في جامعة الملك عبد العزيز :

تم إنشاء المكتبة المركزية في عام ١٣٨٧هـ / ١٩٦٧م حين كانت الجامعة أهلية ، حيث أصبحت حكومية وفقاً لقرار مجلس الوزراء رقم ١٥٠ وتاريخ ١٣٩١/٣/٤هـ وذلك لتقديم الخدمات المكتبية لبرامج الدراسات الجامعية والدراسات العليا والبحوث ، وتبلغ مساحة المكتبة (١٥,٥٠٠) متر مربع وعدد المقاعد ١١٤٠ مقعداً. وقد بلغ إجمالي مقتنيات المكتبة في العام الجامعي ١٤١٨/١٤١٧هـ - ١٩٩٧/ ١٩٩٨م (٨٢٦,٧٨٠) مجلداً ومادة من الكتب والمطبوعات الرسمية والرسائل الجامعية والمخطوطات والخرائط والميكروفيلم والمكروفيش والميكروكارد والأفلام والأشرطة والتسجيلات ومجلدات الدوريات(٢) .

---

(١١) سالم محمد السالم/ المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية: دراسة للخدمات المقدمة للمستفيدين . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية . - مج٥ ، ع٢،(١٤٢٠هـ/ ١٩٩٩-٢٠٠٠م) ص ٥-٣٩.

(٢) جامعة الملك عبدالعزيز/ عمادة شئون المكتبات، التقرير السنوي . (١٤١٨/ ١٤١٩هـ)، ص٢٣ .

وتشـــمل خدمـــات المستفيدين التي تقوم مكتبة جامعة عبد العزيز بتقديمها الإرشاد ، والإعارة ، والتصوير ، وحجز الكتب ، والتكشيف ، والاستخلاص ، والخدمـــات المرجعـــية والببليوجرافـــية ، والإحاطة الجارية ، والبث الانتقائي للمعلومـــات . كما تقوم المكتبة نفسها بإصدار الأدلة التي ترشد إلى استخدامها ، وتنظم البرامج التدريبية للطلبة .

ومن أبرز النشاطات التي يقوم قسم خدمات المستفيدين في المكتبة بتقديمها مـــنذ عام ١٤٠٥هـــ / ١٩٨٥م الاتصال المباشر بمراصد المعلومات العالمية ، حيـــث تم في العام المذكور ربط مكتبة الجامعة بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنـــية عـــن طريق الفاكس ، وفي عام ١٤٠٨ هـــ / ١٩٩٨م تم الربط عن طريق الحاسوب ، وذلك بهدف إتاحة الفرصة للمستفيدين للاطلاع على الإنتاج الفكري في بنوك المعلومات العالمية .

وتـــتاح الإعـــارة الخارجـــية للمنتمين لجامعة الملك عبد العزيز من الطلبة والمعيدين والمحاضرين والأساتذة وموظفي الجامعة ، وأيضاً للأفراد من خارج الجامعة مقابل دفع تأمين مالي يرد لصاحبه بعد إعادة الكتاب . ويوجد في مكتبة الجامعة قسم يتولى الإشراف على الخدمات الخاصة مثل توزيع الكتب الدراسية بين الطلبة ، وخدمات التوثيق وخدمات المصغرات الفلمية(١) .

المكتبة المركزية في جامعة الملك فهد للبترول والمعادن :

أنشـــئت المكتبة عام ١٣٨٤/١٣٨٥هـــ الموافق ١٩٦٤/١٩٦٥م تحت مظلة كلية البـــترول والمعـــادن التي صدر المرسوم الملكي رقم ٣٩٧ وتاريخ ١٣٨٣/٥/٥هـــ

(١) سالم محمد السالم ، مصدر سابق ، ص ٥-٣٩ .

بإنشـــائها ثـــم جرى تعديل مسمى الكلية عام ١٣٩٥ هـــ /١٩٧٥م إلى جامعة البـــترول والمعادن وفي شهر ربيع الثاني من عام ١٤٠٧ هــ أصبحت الجامعة تعـــرف باسم جامعة الملك فهد للبترول والمعادن وهي تتضمن مصنفات تصل إلى أكثر من (٢٣١) ألف مرجع بمختلف اللغات العربية والأجنبية ، وأكثر من نصـــف ملـــيون من مجموعات الرسائل السمعية والبصرية ، و(١٠٨١) دورية علمية ، منها (٥٠) دورية باللغة العربية ، (١٠٣١) دورية بلغات أجنبية أخرى .

وإضافة إلى المكتبة المركزية يوجد عدد من المكتبات الصغيرة المتخصصة يقتنيها معهد البحوث والأقسام الأكاديمية بالجامعة . وقد طورت الجامعة مكتباتها وزودتهـــا بالمقتنـــيات اللازمة لبرامج التعليم والبحث العلمي ، حتى تتمكن من تقديـــم الخدمات المكتبية المتميزة لبرامج الجامعة بما في ذلك برامج الدراسات العليا وبرامج البحوث الأكاديمية والبحوث التطبيقية .

ويتولى قسم خدمات المراجع والمعلومات في مكتبة جامعة الملك فهد القيام بنشاطات عديدة تشمل خدمات المراجع لأغراض الدراسة والبحوث ، وخدمات الإعارة بين المكتبات داخل المملكة وخارجها ، وخدمات التصوير من المكتبات العالمية مثل المكتبة البريطانية ، وخدمات استرجاع المعلومات بواسطة الاتصال الآلـــي المباشر - عبر الأقمار الصناعية - بالقواعد العالمية مثل لوكهيد وديالوج وأوربـــت وغـــيرها ، وخدمـــات الإرشاد والتوجيه والتعريف بخدمات المكتبة ومرافقها وما تحويه من مصادر المعلومات . كما تستفيد مكتبة جامعة الملك فهد مـــن شـــبكة الخلـــيج GULFNET لتصوير المقالات ، ومن خلال هذه الشبكة تســـتطيع المكتـــبة الدخـــول بشكل دائم على قواعد المعلومات في مدينة الملك

عبدالعزيز للعلوم والتقنية . ولا تقتصر تلك الخدمات على منسوبي الجامعة وحدهم بل إنها تشمل الأفراد والمؤسسات خارج الجامعة[١] .

ويشير (صديقي ، ١٩٩٣م)[٢] إلى أن أبرز المهام التي ينهض بها قسم خدمات المراجع والمعلومات ، تتمثل في التدريب على استخدام المكتبة ، والإرشاد إلى أماكن مختلف مصادر المعلومات فيها ، والمساعدة في الحصول عليها مع التركيز على المواد المرجعية ، وتذليل الصعوبات التي يواجهها المستفيدون مع الفهرس الآلي . كما أن المكتبة تصدر بعض المطبوعات التي تساهم في عملية تسويق خدماتها مثل دليل المكتبة ، ونشرة المكتبة ، ودليل شامل للفهرس الآلي (باللغتين العربية والإنجليزية) ودليل بالرسائل الجامعية المتوفرة في المكتبة ، وغيرها من المطبوعات الأخرى .

بيانات أولية :

وفقاً لموضوع البحث ومشكلته وأهدافه ومحدداته ، تم تحديد المبحوثين في مجموعتين هما :

- مجموعة المستفيدين من الخدمات المكتبية في الجامعات الثلاث المختارة.
- مجموعة المسئولين والعاملين المتخصصين في تقديم الخدمات في المكتبات المركزية الجامعية .

(١) سالم محمد السالم ، مصدر سابق ، ص ٥-٣٩ .

(٢) Siddiqui, Maid A Information Service in A University library of A Developing Country : the KFUPH Library Experience Arab Journal for Librarianship and Information Science. Vol.3 . No.13 (July 1993) pp. 4-21 .

ونظراً لتعدد الطبقات واختلاف أحجامها في فئات مجتمع البحث ، فقد فضل الباحث استخدام العينة الطبقية التناسبية العشوائية ، وقد اقتصر جمع البيانات من تلــك الجامعات على الذكور فقط دون الإناث ، وأكبر فئة في مجتمع البحث هي مــن مجموعــة المســتفيدين من الخدمة المكتبية في تلك الجامعات فئة طلاب المــرحلة الجامعــية الأولـــى إلا أن الباحث قد استبعد هذه الفئة كأحد مصادر البــيانات الأولــية نظراً لأنها – في الغالب– لا تستخدم المكتبة الجامعية بشكل مكــثف مثل الفئات الأخرى من أعضاء هيئة التدريس ، وطلبة الدراسات العليا والباحثيــن ، كما أن إدراكها بالنسبة لأبعاد الخدمة المكتبية ليس بنضج وعمق الفــئات الأخــرى ، وبذلــك يقتصر المبحوثون من مجتمع المستفيدين بالخدمة المكتبية على فئة طلاب الدراسات العليا وفئة أعضاء هيئة التدريس .

ووفقــاً لإحصــاءات التعليــم العالــي فــي المملكة العربية السعودية عام ١٤١٦هـــ/ ١٩٩٦م[١] ، اســتخلص الباحث أعداد الطلبة المقيدين بالدراسات العلــيا في عام ١٤١٦هـــ– ١٩٩٦م . وقد حدد الباحث حجم عينة هذه الفئة من مجتمع المبحوثين بنسبة (٥٪) من حجم المجتمع .

ويوضــح الجدول رقم (١) أعداد مفردات مجتمع المستفيدين من فئة طلبة الدراسات العليا وعدد مفردات العينة بكل جامعة .

---

(١) الإدارة العامــة للدراسات والمعلومات / إحصاءات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية . الإصــدار التاسع عشر . الرياض : وزارة التعليم العالي ، الإدارة العامة للدراسات والمعلومات ١٤١٧هـ/ ١٩٩٧م . ص٣٤.

الجدول (أ)

أعداد طلبة الدراسات العليا حسب الجامعة في عام ١٤١٦هـ/١٩٩٦م

وأعداد مفردات العينة

الجامعة	عدد طلاب الدراسات العليا	عدد مفردات العينة
جامعة الملك سعود	١٢٤٣	٦٢
جامعة الملك عبد العزيز	٥٥٤	٢٨
جامعة الملك فهد للبترول والمعادن	٤٣٣	٢٢
الإجمالـــي	٢٢٣٠	١١٢

أما بالنسبة لفئة أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم (محاضرين وباحثين مـن حملـة درجة الماجستير أو ما يعادلها ودرجة الدبلوم العالي) فقد حصل الباحـث أيضـاً على البيانات المطلوبة عن الأعداد من كتاب إحصاءات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية عام ١٤١٦هـ - ١٩٩٦م(١) .

وقد استخلص الباحث البيانات المطلوبة عن أعداد أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الثلاث ، وكما سبق الإشارة إليه فقد حدد الباحث أيضاً حجم عينة هذه الفئة من المبحوثين بمقدار (٥٪) من حجم مفردات المجتمع .

يوضح الجدول رقم (٢) أعداد مفردات مجتمع المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم وكذلك أعداد مفردات العينة .

(١) الإدارة العامة للدراسات والمعلومات ، مصدر سابق ، ص٣٧ .

الجدول (ب)

أعداد أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم حسب الجامعة في عام ١٤١٦هـ / ١٩٩٦م وأعداد مفردات العينة

الجامعة	عدد أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم	عدد مفردات العينة
جامعة الملك سعود	٢١٥٤	١٠٨
جامعة الملك عبد العزيز	١٢٨٢	٦٤
جامعة الملك فهد للبترول والمعادن	٧٤١	٣٧
المجموع	**٤١٧٧**	**٢٠٩**

وتتناول المجموعة الثانية من المبحوثين مجموعة المسؤولين والعاملين المتخصصين في مجال الخدمة المكتبية سواء موظفي الصف الأمامي الذين يقدمون الخدمة المكتبية مباشرة للمستفيدين أو موظفي الخدمات الفنية المختلفة . وقد حصل الباحث على أعداد العاملين بمكتبات الجامعات الثلاث وذلك كما يلي:

- **جامعة الملك سعود** : وقد حصل الباحث من خلال الاتصال الهاتفي بالمسئولين بالمكتبة المركزية على عدد العاملين بها والذي قدر بـ (٢٠٦) موظفين ، يعمل منهم (١٦٠) موظفاً في العمل التخصصي بالمكتبة .

- **جامعة الملك عبد العزيز** : وقد حصل الباحث على أعداد العاملين من خلال مقابلة شخصية مع مدير المكتبة المركزية بالجامعة ، وقد بلغ عدد العاملين الإجمالي (٦٤) موظفاً ، يعمل منهم (٥٠) موظفاً في العمل التخصصي بالمكتبة .

- **جامعــة الملك فهد للبترول والمعادن :** حصل الباحث على عدد العاملين مــن خــلال الاتصال الهاتفي بمدير المكتبة المركزية بالجامعة ، وقد بلغ عدد العامليــن الإجمالي (٦٠) موظفاً يعمل منهم (٤٤) موظفاً في العمل التخصصي بالمكتبة .

وبــناء علــيه فقــد تم تحديد مجتمع المجموعة الثانية من المبحوثين وهي مجموعــة المسئولين والعاملين المتخصصين في مجال الخدمة المكتبية . ونظراً لصــغر حجــم هــذا المجتمع (٢٥٤) مفردة في الجامعات الثلاث ، فقد ارتأى الباحــث تحديد حجم العينة بنصف حجم المجتمع أي (١٢٧) مفردة ، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (٣) .

الجدول (جـ)

أعداد العاملين بالمكتبات المركزية بالجامعات وعدد مفردات العينة

الجامعة	أعداد العاملين	أعداد المتخصصين	عدد مفردات العينة
جامعة الملك سعود	٢٠٦	١٦٠	٨٠
جامعة الملك عبد العزيز	٦٤	٥٠	٢٥
جامعــة الملــك فهــد للبــترول والمعادن	٦٠	٤٤	٢٢
الإجمالــــي	**٣٣٠**	**٢٥٤**	**١٢٧**

وقــد تــم سحب كافة مفردات العينات السابق تحديدها بالجداول رقم (١) ، ورقم (٢) ، ورقم (٣) عشوائياً من بين مفردات مجتمع الدراسة .

جمع البيانات الأولية :

وفقاً لطبيعة مفردات عينة البحث وتواجدهم الجغرافي ، فقد استخدم الباحث أسلوب قائمة الاستقصاء وتحويله إلى مقابلة مقننة كلما تمكن الباحث من ذلك ، وذلك لجمع البيانات الأولية .

ويقصد بأسلوب المقابلة المقننة إجراء المقابلات الشخصية للمبحوثين مع الاستعانة بقائمة استقصاء لإجابة مفردات عينة البحث عليها ، وينبع اختيار الباحث لهذا الأسلوب - بالرغم مما يتطلبه من وقت وجهد - من واقع قناعة الباحث الشخصية ، وللمزايا الأخرى التي يحققها هذا الأسلوب ضمان معدلات مرتفعة للردود من المبحوثين ولإمكانية الحصول على الردود في فترة زمنية محدودة ، كما أن هذا الأسلوب يمكّن من استخدام أسلوب الملاحظة إلى جانب الاستقصاء ، وكذلك لرغبة الباحث في تفسير ما قد تستوضحه مفردات عينة المجتمع لبعض الأسئلة ويتفق مع هذا الأسلوب .

وقد قام الباحث بإعداد ثلاث قوائم استقصاء ، وهذه القوائم هي الموجودة في ملحق البحث واحدة لكل مجموعة من مجموعات مجتمع البحث الثلاث (أعضاء هيئة التدريس ، طلبة الدراسات العليا ، المسئولين ، والعاملين المتخصصين في المكتبات المركزية) ، وقد اهتم بمراعاة الشروط والاعتبارات الواجب الالتزام بها عند تصميم قائمة استقصاء جيدة والتي تناولتها العديد من كتب البحث العلمي ومراجعه(١) ، وقد اشتملت كل قائمة على ثلاث أجزاء يمثل الجزء الأول منها الخطاب التعريفي الذي يشرح القصد من قائمة الاستقصاء

(١) ذوقان عبيدات وآخرون / البحث العلمي : أدواته ، أساليبه . الرياض : دار أسامة للنشر والتوزيع ، ١٩٩٧م .- ص٧١-٧٣ .

وحث مفردات كل مجموعة من مجموعات البحث على أهمية التعاون في تعبئة حقولهـا بـتأن وموضـوعية ، ويمثل الجزء الثاني منها الذي يضم البيانـات الشخصيـة لمفـردات العينـة (البيانات الديمغرافية) ، أما الجزء الثالث منها فيضـم مجموعـة مـن العبارات التي تمت صياغتها بعناية لتتناول المتغيرات المسـتقلة الرئيسية والفرعية (المحاور) وكذلك المتغيرات التابعة ، وقد اتبع الباحث مقـياس ليكرت الخماسي Likert Scale وذلك في صياغة أسئلة وعبارات القوائم ، وقـد لاحـظ الباحث انتشار استخدام هذا المقياس في الأبحاث العلمية الخاصة بقياس الاتجاهات ، كما أن الباحث من واقع خبرته يرى أن مقياس ليكرت يتمتع بمـزايا السـهولة في تكوينه واستخدامه ثم في تحليل بياناته ، حيث أن مقياس لـيكرت أو مـا يطلق عليه مقياس الموافقة ، هو أكثر مقاييس الاتجاهات شهرة واسـتخداماً ، ويذكر أووكر وجورج (Aaker & George,1990 , p. 287) أن مقياس لـيكرت هـو أكـثر الأساليب نجاحاً في قياس الاتجاهات والآراء إلى جانب سهولة إعـداده وتنفيذه وتحليل بياناته ويتدرج المقياس المستخدم بين درجات الموافقة وعدم الموافقة (يبدأ بموافق جداً ويتدرج حتى غير موافق على الإطلاق) ، وقد تـم صياغة عبارات استمارة الاستقصاء كافة صياغة إيجابية ، كما روعي أن تكون العبارات كلها معدة وفقاً لنمط الأسئلة المغلقة .

وحـتى يتحقق للباحث الثقة فيما تضمنته استمارة الاستقصاء ، ثم التأكد من صـدق المحـتوى – Content validity بمعنى أن أسئلة وعبارات استمارات الاستقصـاء تقـيس بنجاح ما صممت من أجله ، وعلى ضوء ذلك قام الباحث بـتوزيع الاسـتمارات على بعض الأساتذة ، وبعضٍ من أعضاء هيئة التدريس بجامعـة الملـك عـبد العزيـز ، حيث يعمل الباحث ، إلى جانب أحد أساتذة

الإحصاء، كما تم توزيع مجموعة أخرى على عدد من مفردات عينة البحث من المجموعات الثلاث ، وعلى ضوء الملاحظات والآراء سواء كانت شكلية أو فنية أو موضوعية ، قام الباحث بإجراء التعديلات على استمارات الاستقصاء الثلاث، واطمئن الباحث خلالها إلى توافر صدق المحتوى في تلك الاستمارات ، وتولدت لديه القناعة بأن استمارات الاستقصاء هي أدوات مناسبة لقياس ما صممت من أجله ، وتبعاً لذلك بدأ الباحث في عملية جمع البيانات الأولية للبحث .

وقد حدد الباحث لنفسه هدفاً بتجميع استمارات الاستقصاء من مفردات عينات البحث الثلاث كافة ولتحقيق ذلك الهدف قام بالآتي :

- توزيع عدد من استمارات الاستقصاء يزيد عن حجم العينات المحددة ، حيث تم توزيع (٣٠٠) استمارة لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات الثلاث .. في الوقت الذي كان مطلوباً فيه (٢٠٩) استمارات استقصاء ، وتم توزيع (٢٠٠) استمارة استقصاء لطلاب الدراسات العليا من أصل (١١٢) استمارة استقصاء وأما العاملون بالمكتبات المركزية من المتخصصين فقد تم توزيع (٢٠٠) استمارة استقصاء عليهم من أصل (١٢٧) استمارة .
- تمكن الباحث من توفير بعض الدعم على المستوى الرسمي ، حيث خاطب وكيل الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي بجامعة الملك عبدالعزيز كتابياً ، وكذلك نظراءه بكل من جامعة الملك سعود وجامعة الملك فهد للبترول والمعادن ، وذلك لحث مفردات العينة في تلك الجامعات على العناية والاهتمام بتعبئة حقول استمارات الاستقصاء ، وقد كان لذلك الدعم الأثر الجيد في زيادة أعداد استمارات الاستقصاء المعبأة .

- أجـرى الباحـث العديـد مـن الاتصالات الهاتفية والرسائل التليفونية (فاكسـميلي) إلـى جانـب قـيامه بالعديد من الزيارات لمفردات العينة بالجامعات الثلاث وذلك للمساعدة في تعبئة حقول استمارات الاستقصاء.

وقـد اتبع الباحث أسلوب العينة العشوائية في سحب مفردات العينة في كل مجموعة ، وقد استغرقت عملية جمع البيانات النشطة قرابة الشهرين والنصف ، حصل الباحث في نهايتها على إعداد الاستمارات كاملة والتي تتساوى مع حجم العينة بالمجموعات الثلاث .

وبذلـك تمكـن الباحـث مـن تحقيق نسبة استرجاع بلغت ١٠٠٪ بالنسبة لاسـتمارات الاستقصـاء المعبأة بشكل صحيح والصالحة لأن تخضع لمرحلة تحليل البيانات .

التحليل الإحصائي للبيانات :

قبل البدء في تفريغ البيانات وإجراء التحليل النهائي لاستمارات الاستقصاء قـام الباحث بمراجعة شاملة لكل استمارة على حدة .. بهدف استبعاد الإجابات المتناقضـة التـي قـد تؤثر على دقة النتائج المتحصل عليها وموضوعيتها ، واستخدم الباحث عدداً من الأساليب الإحصائية التي أسهمت في التحليل الوصفي لعناصر الدراسة ومحاورها ، ومن أهم تلك الأساليب ما يلي:

- اسـتخدم الباحث الإحصاء الوصفي لتلخيص وعرض البيانات المتعلقة بمفـردات عينة البحث ، حيث تم حصر تكرارات الإجابات لكل سؤال على حدة وتحديد النسب المئوية الدالة عليها .

- اســتخدم الباحث حساب المتوسط المرجح ، لكل مجموعة أسئلة مجتمعة وليســت منفردة تتعلق بمحور من محاور البحث ، من خلال المتغيرات المتعلقة به .
- استخدم الباحث أسلوب تحليل قوة الاتجاه والذي تم استنتاجه من المتوسط المرجح وتم ربطه بمقياس ليكرت ذي الدرجات الخمس .
- اســتخدم الباحث مربع كاي (x^2) وذلك بهدف اختبار صحة الفرضيات التي بني عليها البحث .
- وأخــيراً استخدم الباحث أحد البرامج الإحصائية الجاهزة والتي ساعدته كثيراً في عملية التحليل من خلال استخدام الحاسب الآلي كبرنامج EXCEL وكذلك البرنامج الإحصائــي للعلــوم الاجتماعيــة المعــروف بـــ (Spss) واسمه الكامل : Statistical Program for Social Sciences

الدراسات السابقة والأساسية :

تسود العالم – وهو على أعتاب القرن الواحد والعشرين – ثورة متنامية في مجــال صناعة المعلومات ، ذات أبعاد تتجاوز في عمق تأثيراتها وشموليتها ما أحدثــته الــثورة الصناعية في القرن العشرين حتى أنه أطلق على هذا العصر عصر المعلومات ، وتواجه المنظمات في وقتنا الحالي تحديات عديدة ولعل أهم تلــك التحديات الزيادة المطردة للقوى الداخلية والخارجية على حد سواء ، تلك القــوى المؤثــرة على استقرار تلك المنظمات ، فالحاجة إلى تحسين الإنتاجية والجــودة تتطلــب تغييرات في جميع مناحي المنظمات لاستمرارية البقاء وتلك التغييرات لا يقصد من جرائها إدخال تعديلات أو تحسينات على مختلف برامج

وعملـيات المـنظمات ، بقـدر ما تحتم الضرورة تعديل ثقافـة العاملين ، بل وتعديل ثقافة المنظمات بأكملها .

إن المتتـبع لحـال المؤسسات العربية سواء ما كان منها يشتغل في قطاع الصناعة أو في قطاع الخدمات أو في قطاع الأجهزة الحكومية ، يدرك تماماً أن تلـك المؤسسات بمختلف أشكالها وأنواعها تواجه العديد من المشاكل التي تقف عائقاً أمام تقدمها ونموها وتجعلها غير قادرة على المواجهة أمام الآخرين .

ومن هنا ، كان لزاماً أن يصبح مدخل إدارة الجودة الشاملة من المداخل أو الاتجاهـات الحديـثة فـي الإدارة التـي لاقـت اهتماماً ورواجاً لتطوير إدارة المنظمات من خلال بناء ثقافة عميقة عن الجودة بمفهومها الشامل ، إذ يعد هذا المدخل أو هذا الاتجاه أسلوبًا شاملاً للتطوير التنظيمي ، من خلال قيامه بتطوير قـاعدة من القيم والمعتقدات التي تجعل كل فرد في المنظمة يعلم أن الجودة في خدمة المستفيد بمثابة الهدف الأساسي لتلك المنظمة ، وأن طرق العمل الجماعي والـتعامل مع المشاكل والتغيير تتحدد بما يدعم ويحافظ على تحقيق ذلك الهدف الأسمى للمنظمة .

لقـد بـات واضـحاً أن الضـرورة تحتم تغيير نمط الإدارة وتغيير ثقافة المـنظمات إلـى عوامل تقدم ونجاح وأثبت تطبيق إدارة الجودة الشاملة قدرته الفائقة على وقف أسباب تدهور الخدمات التي تقدمها المنظمات للمستفيدين منها.

وقـد أجمعـت الكتب المتخصصة في البحث العلمي على أهمية استطلاع الأبحاث والدراسات السابقة ، كما أن الباحث لاحظ أن غالبية الباحثين يحرصون فـي أبحـاثهم علـى استعراض عدد من بحوث الدرجات العلمية أو الدراسات الميدانية ، أو المقالات المحكمة ، المنشورة في دوريات علمية .

ويشير البعض(١) إلى أن الأبحاث والدراسات السابقة تشكل تراثاً هاماً ومصدراً غنياً ، لا بد للباحث من الاطلاع عليه ، قبل البدء في بحثه ، ويمكن أن يساعده ذلك في بلورة مشكلة البحث التي يفكر فيها ، وتحديد أبعادها ، وتزويده بالكثير من الأفكار والأدوات والإجراءات والاختبارات التي يمكن الاستفادة منها في إجراءاته لحل مشكلته ، كما أنها وسيلة لمعرفة الكثير من المراجع والمصادر الهامة ، وتوجيهه إلى تجنب المزالق والعوائق التي يقع فيها الباحثون الآخرون ، وتعريفه بالصعوبات التي واجهوها ، هذا بالإضافة إلى الاستفادة من نتائج الأبحاث والدراسات السابقة .

ويستعرض الباحث في هذا الفصل مجموعة من الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع بحثه أي في مجال الجودة في الخدمة المكتبية بالجامعات .. ثم يتوصل إلى خلاصة توضح مجالات استفادته من تلك الأبحاث إلى جانب التفرقة بين ما يقدمه في بحثه عن تلك الأبحاث .

ومن هنا فقد تم تحديد المجالات التي حرص الباحث على الاطلاع على الأبحاث والدراسات العلمية فيها على الشكل التالي :

- تقويم خدمات المكتبات الجامعية .
- الجودة الشاملة في مجال الخدمات .
- جودة خدمات المكتبات الجامعية .

وفيما يلي استعراض لبعض تلك الأبحاث والدراسات :

---

(١) ذوقان عبيدات وآخرون، مصدر سابق ، ص ٧٤-٧٥ .

(١) دراسة **يحيى محمود ساعاتي**[١] ، الاختيار والتزويد في المكتبات الجامعية بالمملكــة العربية السعودية (١٩٨٣م) ، رسالة دكتوراه ، القاهرة ، جامعة القاهرة ، كلية الآداب ، قسم المكتبات والوثائق .

أوضــح يحــيى ســاعاتي أن المكتبات الجامعية السعودية ، لقيت اهتماماً ملحوظــاً بــرزت ملامحــه منذ عام ١٣٩٤هـ - ١٩٧٤م ، حين تحولت إلى عمــادات يتولى إدارتها عمداء لهم صلاحيات إدارية ومالية واسعة ، ومع هذا الــتحول نشطت أقسام التزويد في الحصول على الأوعية والتعامل مع الناشرين والموردين ، من مختلف أنحاء العالم وطرح عدة تساؤلات حول التزويد منها :

- كيف يجري العمل في أقسام التزويد أو الأقسام الأخرى التي تشارك فيه ؟
- ما هي الأسس التي يقوم عليها الاختيار ؟ وما هي أدواته ؟
- كيف يتم الحصول على الأموال اللازمة للاقتناء ؟ وكيف يتم الحصول على الأوعية ؟
- ما هي الإجراءات التي تتبع لتحقيق هذه الغاية ؟
- ما مدى توفر المعلومات الإحصائية عن هذه المقتنيات ؟ وما مدى دقتها وشمولها ؟
- ما هي الصورة الواقعية لتلك المقتنيات ؟
- ما أهمية قيام تعاون بين المكتبات الجامعية في مجال الاقتناء ؟

---

(١) يحــيى محمــود ســاعاتي / الاختيار والتزويد في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية. أطروحة دكتوراه – جامعة القاهرة – كلية الآداب – قسم المكتبات والوثائق والمعلومات، ١٩٨٣م.

ولتحقيق تلك الغاية لجأ الساعاتي إلى ثلاث قنوات يستمد منها احتياجاته من المعلومات الأساسية ، تلك القنوات كانت :

- مجموعة من المراجع للوقوف من خلالها على الممارسات الحديثة في هذا الجانب .
- أسئلة محددة طرحت في استبانة تم توزيعها على الجامعات السعودية .
- الزيارات الميدانية للوقوف على الأوضاع القائمة .

ومن خلال تلك القنوات تم تقسيم رسالته إلى مدخل وتسعة فصول شملت :

المدخل : يقدم عرضاً للتعليم الجامعي في المملكة العربية السعودية .

الفصل الأول : يتحدث عن المكتبة الجامعية وعلاقتها بالجامعة مع التعريف بنظمها الإدارية وطرق تقويمها .

الفصل الثاني : يتحدث عن النظم الإدارية للمكتبات الجامعية السعودية وتطورها إلى عمادات.

الفصل الثالث : يتحدث عن التزويد في المكتبة الجامعية .

الفصل الرابع : يتحدث عن ماهية التزويد في المكتبات الجامعية السعودية .

الفصل الخامس : يتحدث عن الاختيار وأهميته في العمل المكتبي .

الفصل السادس : يتحدث عن الاقتناء من خلال قضية النشر محلياً وعربياً وعالمياً .

الفصل السابع : يتحدث عن سبل حصر مقتنيات مكتبات الجامعات السعودية.

الفصل الثامن : يتحدث عن واقع المقتنيات ومصادر الإنفاق عليها .

الفصـــل التاســـع : يتحدث عن قضية التعاون بين المكتبات الجامعية في مجال الاقتناء .

وخلـــص الساعاتي إلى مجموعة من النتائج والتوصيات ، تدور حول كيفية تطوير الاختيار والتزويد في المكتبات الجامعية السعودية ومنها :

- مشاركة أكثر من قسم في جميع العمادات دون استثناء لعمليات الاقتناء .
- لا يوجد في أي منها قسم واحد يتولى الاختيار والتزويد بشكل مركزي .
- لتحقـــيق مركـــزية التزويد لا بد من توفير الأعداد الكافية من الموظفين المؤهلين علمياً وعملياً للنهوض بأعبائه .
- لتكويـــن مجموعة قوية متوازية تساند الدراسة والبحث في الجامعة لا بد مـــن تعـــاون عمادات شئون المكتبات والأقسام الدراسية لمعرفة الاحتياجات السنوية والاسترشاد بها عند وضع خطة التزويد واختيار الأوعية .
- إقامـــة جســـور التعاون مع الجهات والهيئات الناشرة للكتب العربية في أوروبـــا وأمريكا وبعض البلدان الإسلامية للحصول على ما تصدره من مطبوعات عربية .
- الاتفاق على خطة لاقتناء الدوريات منعاً لتكرار شراء المجلدات السابقة .
- ترشيد سياسة اقتناء المخطوطات واقتصارها على ما يثري البحث والدراسة.
- تركيز المقتنيات في مكتبة مركزية واحدة في الجامعات التي تقع ملكياتها في حرم جامعي واحد وتقليص المكتبات الفرعية .
- ضرورة إجراء جرد كل سنتين أو ثلاثة لتصفية المقتنيات من الشوائب .

(٢) دراســـة **محمد علي بن مصطفى برناوي**[١] ، تطور ونمو التنظيم الإداري للمكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز - دراسة مسحية - (١٤٠٥هـ/ ١٩٨٥م) ، رســالة ماجســتير غــير منشورة ، جدة ، جامعة الملك عبد العزيز، كلية الآداب والعلوم الإنسانية .

أوضـــح محمـــد برناوي أنه تم تقسيم دراسته إلى أربع فترات تاريخية تبعاً للتطور الإداري للمكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز على النحو التالي :

- فترة ما قبل إنشاء عمادة للمكتبات والتي انتهت عام ١٣٩٤هـ/ ١٩٧٤م.
- الفترة الثانية من ١٣٩٥هـ / ١٩٧٥م حتى ١٤٠٠هـ / ١٩٨٠م وهي فترة إدارة أول عمادة لشئون المكتبات .
- الفترة الثالثة من ١٤٠١هـ / ١٩٨١م حتى ١٤٠٣هـ / ١٩٨٣م وهي فترة إدارة العمادة الثانية لشئون المكتبات .
- الفترة الرابعة من ١٤٠٤هـ/ ١٩٨٤م حتى حين إعداد تلك الرسالة وقد اســتخدم الباحث لدراسته نظرية شاندلر وهو من علماء الإدارة وتذهب نظريـــته إلـــى أن التركيب التنظيمي يتبع الإستراتيجية الإدارية ، وأن الإستراتيجية تتضمن تحديد الأهداف التنظيمية بعيدة المدى وكذلك تبني الخطط وتخصيص المصادر اللازمة لتحقيق هذه الأهداف .

---

(١) محمـــد علـــي مصـــطفى برناوي / تطور ونمو التنظيم الإداري للمكتبة المركزية بجامعة الملك عـــبدالعزيز : دراسة مسحية ، أطروحة ماجستير - كلية الآداب والعلوم الإنسانية ، جامعة الملك عبدالعزيز بجدة، ١٤٠٥هـ/ ١٩٨٥م (غير منشورة) .

وتوصل الباحث في دراسته إلى عدة نتائج منها :

- أن تطور المكتبة المركزية ونموها بجامعة الملك عبد العزيز يتبع نظرية ودورة شاندلر .
- أن نظرية شاندلر تصلح كأداة مفيدة في التنبؤ أو على الأقل توقع مسار تطور التنظيم الإداري ونموه للمكتبات الجامعية .
- أن استخدام المكتبات الجامعية للحاسب الآلي مع نمو الموظفين والخدمات ، يؤدي إلى تغيير الهيكل التنظيمي للمكتبة وتطويره .
- تغيير الهيكل التنظيمي للمكتبة الجامعية ببطء.
- أن تطور التنظيم الإداري ونموه للمكتبة الجامعية ، يتبع إستراتيجية الإدارة العليا للجامعة ، وخلصت الدراسة إلى إجراء مزيد من البحوث لتشمل المكتبات الجامعية كافة لمعرفة المزيد من المتغيرات التي لها تأثير على تطور التنظيم الإداري ونموه .

(٣) **دراسة سعد صالح العمري**[١] ، الإعارة التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية : دراسة تخطيطية (١٤١٢هـ-١٩٩٢م) رسالة ماجستير غير منشورة ، جدة ، جامعة الملك عبد العزيز ، كلية الآداب والعلوم الإنسانية .

---

(١) سعد صالح العمري الإعارة التعاونية بين المكتبات الجامعية : دراسة تخطيطية، أطروحة ماجستير – كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبدالعزيز بجدة ، (١٤١٢هـ/ ١٩٩٢م) (غير منشورة) .

أوضـــح الباحـــث أن لهـــذه الدراســـة أهمـــية كبرى في ظل التدفق الهائل للمعلومـــات بالإضـــافة إلى الصعوبات المادية التي تواجهها معظم المكتبات في العـــالم اليوم ، كما أنها تهدف إلى اقتراح مجموعة من المعايير والنظم للإعارة التعاونـــية بين المكتبات الجامعية السعودية ، وأجرى الباحث دراسته على ثلاث مكتـــبات جامعـــية تتـــبع جامعات الملك عبد العزيز ، الملك سعود ، الملك فهد للبترول والمعادن ، وذلك للتعرف إلى الوضع القائم في مجال الإعارة التعاونية، وتضمنت الدراسة المقدمة المنهجية ومفهوم الإعارة التعاونية وتاريخها وأهدافها وأســـبابها واســـتعرض الباحث كذلك الوضع الحالي للإعارة التعاونية في البلاد النامية مع إيضاح لأهم معوقات التقدم في هذا المجال ثم أتبع ذلك بنتائج الدراسة الميدانية من خلال الاستبانة وخلص الباحث بعد ذلك إلى إيضاح أهم المتطلبات والتجهـــيزات الأساســـية الضـــرورية لإقامة نظام إعارة تعاونية بين المكتبات الجامعـــية السعودية وكذلك المعايير المقترحة لإقامة نظام الإعارة التعاونية .. ومـــن ثم عرض الباحث آراءه وتعليقاته حول المعايير المقترحة وانتهى الباحث إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي تتعلق بموضوع الإعارة التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية .

(٤) **ســـالم محمد السالم**[(١)] ، ١٤١٧هـ/ ١٩٩٧م الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية السعودية .

تهـــدف هـــذه الدراســـة التعرف إلى الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعـــية الســـعودية مـــن خـــلال دراسة مسحية ، تعمل على قياس اتجاهات

(١) ســـالم محمـــد السالم / الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية السعودية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية ، (١٤١٧هـ/ ١٩٩٧م) .

المكتبيين نحو العمل في البيئة الأكاديمية واستطلاع مرئياتهم في هذا الصدد ، ومن ثم التقدم ببعض التوصيات والمقترحات التي تساعد على تعزيز حالة الرضا الوظيفي وتحسينها بين العاملين ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي (المسحي الارتباطي) بمعنى وصف الظاهرة موضع الدراسة ، وإيضاح العلاقات بين المتغيرات ومقدارها واتجاهها .

وتوصل الباحث إلى نتائج عديدة كان من أهمها :

- مستوى الرضا لمن يحصل على بدل سكن يفوق من لا يحصل على البدل .
- لا توجد فروق ذات دلالات إحصائية وفقاً لمزايا الخدمات الطبية المجانية .
- لا توجد فروق ذات دلالات إحصائية وفقاً لمزايا العمل خارج وقت الدوام .
- هناك فروق ذات دلالات إحصائية وفقاً للالتحاق بالدورات التدريبية .
- لا يخطط غالبية مجتمع الدراسة للانتقال من العمل المكتبي لجهات أخرى .
- هناك فروق ذات دلالات إحصائية وفقاً للتخطيط للانتقال للعمل في جهة أخرى .
- ثبت أن أهم عوامل الرضا الوظيفي مرتبة حسب درجة أهميتها كالتالي:

– ملائمة مكان العمل وظروفه وبيئته المادية والنفسية .

- نوع العمل الذي يمارسه المكتبي وطبيعته .
- العلاقة مع رواد المكتبة .
- نظام الترقية في المكتبة .
- مسئوليات الوظيفة ومتطلباتها .
- الرواتب والبدلات والمكافآت .
- الضمانات الوظيفية (الاستقرار والاستمرارية والتقاعد) .
- إتاحة فرص الإنجاز الجيد الذي يرفع من تقدير الذات .
- أنظمة المكتبة وإجراءات العمل فيها .
- اعتراف الزملاء بالجهود في العمل .
- العلاقة مع الزملاء .

وجاءت التوصيات التي تقدم بها الباحث على النحو التالي :

- زيادة رواتب المكتبيين .
- إعادة النظر في نظام الترقيات والعمل على تطويره .
- المساواة في تقديم الحوافز والمميزات الأخرى .
- إتاحة الفرصة للمشاركة في القرارات والتعبير عن الآراء وإبداء المقترحات .
- التركيز على برامج تطوير الموارد البشرية ودورات التعليم المستمر .
- إيجاد بيئة عمل جيدة .

(٥) دراســة ســالم محمــد الســالم[١] المكتبات الجامعية في المملكة العربية السـعودية : دراســة للخدمات المقدمة للمستفيدين ، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج٥، ع٢، ١٤٢٠هـ / ١٩٩٩-٢٠٠٠م ، ص ٥ ٣٩.

لقــد ركــز الســالم في دراسته على التعرف إلى أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية ، وأوضح المشكلات التي تواجهها، ثم اقترح بعض التوصيات التي تتضمن المقترحات التي يمكن لها المساهمة في الحد من تلك المشكلات من أجل رفع مستوى الخدمة المكتبية المقدمة .

وقد توصل الباحث في دراسته إلى النتائج التالية :

- ضــعف الدور الحالي للمكتبات الجامعية فيما يتعلق بالخدمات الموجهة للمستفيدين .
- لم تنجح المكتبات الجامعية بعد في توظيف التقنية في خدمات المستفيدين بالشكل المطلوب .
- ضــعف التعاون والتنسيق بين مكتبات الجامعات السعودية وخاصة في المجالات ذات الصلة المباشرة بخدمات المستفيدين .
- عــدم توفــر مصادر المعلومات في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية بشكل كاف .
- جهــل غالبــية المســتفيدين بما يتوفر في مكتبات الجامعات من أدوات ببليوجرافية .

---

(١) ســالم محمد السالم / المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية، مصدر سابق، (١٤٢٠هـ/ ١٩٩٩ - ٢٠٠٠م) ، ص٥-٣٩ .

وقد اقترح الباحث في دراسته بعض التوصيات من أبرزها :

- زيادة تسويق خدمات المكتبات الجامعية .
- تطوير خدمات المكتبات الجامعية مما يؤكد دور المكتبة في العملية التعليمية والبحثية .
- العمل على تطوير أسلوب تعامل المكتبيين مع المستفيدين .
- ضرورة قيام الباحثين بدراسات عن مدى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية .

(٦) دراسة(١) Cundari and stutz, 1995. p. 188-191

Enhancing Library services : Anexploration in Meeting customer needs through (TQM)

ركز كونداري في دراسته على كيفية الوفاء باحتياجات المستفيدين مستخدماً أسلوب إدارة الجودة الشاملة لفهم احتياجات هؤلاء المستفيدين والعمل الجاد على تحسين الخدمات المقدمة لهم ، حيث يمكن استخدام هذا الأسلوب للتقييم والتحسين المستمر لخدمات المكتبات وذلك من خلال تشكيل لجنة الجودة الشاملة التي تهدف إلى إيجاد توصيات هدفها الأساسي تحسين الخدمة المكتبية بما يتلاءم واحتياجات المستفيدين .

وتوصل كونداري في دراسته لتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين إلى مجموعة من التوصيات منها :

(١) Cundari, L., . Enhancing Library Services . An Exploration in meeting Customer Needs through (TQM), Special Libraries Summer. 1995, 86(3) P. 188-191 .

- زيادة وعي المستفيدين بخدمات المكتبات .
- تسهيل الحصول على الخدمات من بعد .
- التوسع في الخدمات التي تقدمها المكتبات .
- التوسع في إيصال المعلومات للمستفيدين .
- العمل على تحسين الاتصال بالمستفيدين الجدد .

(٧) دراسة[١] Johannen 1995, p.133-144

Stratcgic lssues Quality Management : Theoretical consideration

فـــي هذه الدراسة هدف جوهانن إلى الإجابة عن بعض التساؤلات المتعلقة بارتـــباط متغـــيرات وعوامل بالمكتبة مع مستوى جودة الإدارة بها ، وتركزت أهداف الدراسة حول :

- قياس مستوى جودة الإدارة .
- الحصول على نتائج مرضية أو جيدة عن مستوى جودة الإدارة .
- معرفة مدى إمكانية ربط مجموعة من المتغيرات مع مستوى جودة الإدارة .

وأسفرت هذه الدراسة عن مجموعة من التوصيات لعل من أهمها :

- ضـــرورة أن تعتمد جودة الإدارة على أداة تقوم على توجه إدارة الجودة الشاملة .

---

(١) Johannen, Carl Gustav . Strategiclssues Quality Management : Theoretical Consideration, journal of Information Science 1995. 22(4) p. 133-144 .

- يمكن تطبيق نظم التقييم على خدمات المكتبات لأغراض قياس الجودة في الإدارة .
- إجراء بعض التعديلات على خطة التقييم لقياس جودة الخدمة والأداء .

ضرورة اعتبار أي مجهودات للتغيير في إطار جهود الجودة .

(٨) في دراسة[١] قامت بها (Fitch ,1995,pp.221-244)

Continuos Assessment of the Academic library : Amodel and case study .

أوضحت هذه الدراسة أن التقييم المستمر للمكتبات الأكاديمية ، أحد الجوانب الضرورية لإدارة تلك المكتبة .. وتضمنت هذه الدراسة نموذجاً للتقييم المستمر الـذي يسـتخدم إدارة الجـودة الشاملة بهدف التحسين المستمر لجودة الخدمات وفاعليـتها وخلصـت هـذه الدراسة إلى إجراء مجموعة من التغيرات وأعمال الـتطوير بتلك المكتبة باستخدام قوائم استقصاء ، واستمرت عملية التقييم لإيجاد فـرص جديـدة لتحسين جودة الخدمة .. وأظهرت الدراسة ارتفاع نسبة رضا المستفيدين عن نسبة رضاهم فيما مضى بنسبة ١٤,٩٪ .

(١) Donna K. Fitch . Continuos Assessment of the Academic Library : A model and Case Study, Advances in Library Administrate ion and Organization : 1995, Vo1.3. p. 221-244 .



الفصل الأول

المكتبات الجامعية



تمهيـد :

تحظـــى المكتـــبات بصفة عامة والمكتبات الجامعية على وجه الخصوص باهـــتمامات المستفيدين واستخداماتهم منها سواء كانوا باحثين أو مسئولين، وما هذا الاهتمام الذي تحظى به ، إلا لأن وجود أي مكتبة مهما كانت طبيعتها بدون استفادة أو استخدام لمقتنياتها ، يجعلها – المكتبة – مستودعاً مهجوراً ، وضياعاً للكثير من الجهد الذي بذل في بنائها ، كما أنه ضياع للمال الذي أنفق في سبيل إنشـــائها وتـــزويدها بما فيها من مقتنيات ، وعدم الاستفادة من تلك المكتبات ، يشكل عبئاً وهمًّا على المؤسسات التي تتبعها تلك المكتبات.

والمكتـــبات الجامعـــية تعد من أهم أنواع المكتبات ، وتعود هذه الأهمية ، لارتباط تلك المكتبات بمؤسسات تعليمية تتبع المنهج الأكاديمي والبحثي المتنوع، وهذا المنهج يتطلب وجود مكتبة متكاملة من المناحي كافة ، بهدف :

- دعم المقررات الدراسية في المراحل الجامعية كافة .
- دفع حركة البحث العلمي في التخصصات كافة .

ولهـــذا فـــإن المكانة التي تحرزها أي مكتبة جامعية وبحثية تنبع من مدى رضـــا مســـتفيديها وروادهـــا ، ممـــا تقدمـــه من خدمات أو ما يتوفر بها من تسهيلات(١) .

والمكتـــبات الجامعـــية من أكثر المجالات تأثراً بالتطورات التي حدثت في تكنولوجـــيا المعلومـــات وهـــذا التأثر ، تطلب بالتالي إعادة هيكلتها ، لتتماشى

(١) فـــالح عـــبدالله الغامدي / استخدام أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل لمكتبة الجامعة : دراسة استطلاعية، المجلة العربية للمعلومات، مج١٤، ع٢، ١٩٩٣م، ص٥٦.

وتتـــناغم مـــع تطـــورات تكنولوجـــيا المعلومات ، وقد واكب فترة تكنولوجيا المعلومـــات ، ظهور فكر الجودة وانتشار تطبيق أساليب الجودة الشاملة ، على مخـــتلف مجـــالات ومناحـــي إنتاج السلع والخدمات ، ومن بين المجالات التي حظيـــت بالاهـــتمام لتطبـــيق مفهوم الجودة الشاملة في الدول المتقدمة، مجال الخدمات المكتبية .

وهذا الفصل يسعى إلى إيضاح مفهوم المكتبات الجامعية وأهدافها ووظائفها ومعاييرها والدور الذي قامت به تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الخدمات التـــي تقدمهـــا تلـــك المكتـــبات لمستفيديها ، مع التركيز على هذه العناصر في المكتبات الجامعية السعودية .

أولاً : المكتبات الجامعية واتجاهات التطوير :

المكتبة الجامعية وأهميتها :

مـــن المســـلم بـــه أنـــنا نعـــيش فـــي عصر يتسم بالتقدم والتطور العلمي والتكنولوجي السريع ، الذي شمل مختلف مناحي الحياة ، وأن تطور هذه الحياة وتقدمهـــا يقوم على أساس من العلم والبحث الذي يدخل كعامل مهم في مختلف مناحي الحياة ومناشطها ومقوماتها . وهنا يأتي دور المعلومات التي تلعب دوراً أساسياً في مختلف مجالات التنمية والتطور .

وقد يتبادر إلى الذهن تساؤل يطرح نفسه : لم كل هذا الاهتمام بالمعلومات !؟

والإجابة عن هذا التساؤل يمكن طرحها أو إيضاحها في أن المعلومات منذ القدم .. وحتى عصرنا الحاضر تشكل الأساس المتين والقوي ، الذي تبني عليه الدول إستراتيجيتها وخططها التنموية في المجالات العلمية والثقافية كافة ... إلخ.

ولأهمـــية المعلومـــات ، لا غـــرو أن تـــتحمل المكتبات العبء الأكبر في الحصول على مختلف أوعية المعلومات ، ثم تتولى تلك المكتبات القيام بتنظيمها بأســـاليب فنـــية ساعية في ذلك إلى تيسير الوصول إلى تلك الأوعية في أسرع وقت وبأسهل طريقة .

وهكذا تركزت وظائف المكتبات في محاور ثلاثة تمثلت في(١) :

- اقتناء الأوعية .
- الإعداد الفني لها .
- تقديم الخدمة المكتبية المطلوبة والمتوقعة .

ويـــرى الباحث أن الإدارة التي تمارسها تلك المكتبات ، لا تقل أهمية عن تلك المحاور الثلاث ، إذ بدون ممارسة لإدارة فعالة ذات جدوى لا يتصور قيام تلـــك المكتـــبات بتحقـــيق الهدف من وجودها حيث تمثل الإدارة العقل المفكر والمدبر لكل العمليات وبمختلف أشكالها وأنماطها التي تتم في المكتبات .

ومـــن هـــذا يتضـــح أن المكتبات الجامعية ، تقف على قمة الهرم بالنسبة لنوعـــيات المكتـــبات الأخـــرى ، إذ تمـــثل هذه المكتبات – الجامعية – العمود الفقري، لمختلف مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي ويعود سبب ذلك إلى أن هذه المكتبات ، تقدم خدماتها لفئة الجامعيين وهم الباحثون والدارسون ، وهاتان الفئتان تمثلان خلاصة المجتمع ، والعقل المفكر للأمة .

(١) حامد الشافعي دياب / إدارة المكتبات الجامعية ، ١٩٩٤م ، مصدر سابق ، ص ١٩-٢٠ .

ولهذا فإن أهمية المكتبات الجامعية تبرز من خلال المساهمة الفعالة لها في مجـــــالات الدراسة والبحث ، فالجامعة كمؤسسة تعليمية وظيفتها الأساسية ، ذات أبعاد ثلاثة هي[1] :

- نقل المعرفة .
- إبداع المعرفة .
- خدمة المجتمع .

وحـــتى يمكن الأخذ بمبادئ الجودة الشاملة ، لا بد من التفتيش والبحث عن التمـــيز في كل عنصر من عناصر هذه الأبعاد والمحاور الثلاث ، فنقل المعرفة تمثله الجهود المبذولة والالتزام بتطوير العملية التعليمية ، وإبداع المعرفة يمثله الالـــتزام بـــتطوير وتطبيق الجودة في أساليب البحث العلمي ، وخدمة المجتمع يمـــثلها تطوير تفاعل الجامعة مع البيئة المحيطة بها .. وهذه المحاور الثلاثة ، ينبغـــي أن تكـــون في تنافس وتفاعل مع الهيئة الإدارية والأكاديمية بالجامعة.

وعناصر نقل المعرفة هي :

- الطالب .
- عضو هيئة التدريس .
- المنهج الدراسي .
- الكلية .

(١) جامعة الملك عبدالعزيز / تقرير عن حلقة نقاش الجودة الشاملة في التعليم العالي ، بتاريخ ٦/٢/ ١٤١٩هـ - ١٩٩٨/٩/٢٢م ، ص١ .

- الخدمـــات المســـاندة – ولا شك أن المكتبات الجامعية تدخل ضمن هذا العنصر .

أما عناصر إبداع المعرفة فهي :

- الخــــدمات المساندة .
- تخصيص الموارد والباحثين ومساعديهم .
- أدوات وتقنيات البحث .

أمـــا عناصـــر خدمة المجتمع فتتمثل من خلال التفاعل مع البيئة في شكل مؤتمـــرات ونـــدوات وتدريـــب واستشارات وتعليم مستمر وبحوث ودراسات ورعاية صحية وخدمات مساندة .

ويـــرى الباحـــث أن نجـــاح الجامعـــة كمؤسســـة تعليمية في أداء وظيفتها ورسالتها، كما ينبغي ، يتوقف على مدى توفيق الجامعة في توفير مكتبة جامعية علمـــية حديـــثة متطورة ومنظمة بطريقة سليمة تمكن المستفيدين من الاستفادة واســـتخدام مقتنـــياتها بشـــكل سهل وميسر ، بعيدًا عن الروتين والبيروقراطية الإدارية .

والمكتـــبة الجامعـــية من خلال هذا الإيضاح ، يتبين لنا أنها تحتل أو تمثل موقع القلب من الجامعة وذلك لأنها تساهم إيجابياً في تحقيق الجامعة لأهدافها ، بـــل هناك بعض المقولات ، تعتبر المكتبات الجامعية ، أحد المقومات الأساسية فـــي تقيـــيم الجامعـــات العصرية ، والاعتراف بها على المستويات الأكاديمية الوطنية والدولية .

ومن هنا ، فإن المكتبات الأكاديمية تمثل تلك المكتبات الموجودة في معاهد التعليم العالي والجامعي بمعنى أن المكتبات الأكاديمية تشمل مكتبات :

- المعاهد المتوسطة .
- مكتبات الكليات (المعلمين ، التربية ، البنات ، الفنية) وغيرها من الكليات المهنية .

كما تضم المكتبات الأكاديمية التنظيم المكتبي الجامعي بما فيه من مكتبات مركزية متخصصة بالأقسام العلمية أو الكليات داخل الجامعة[١] .

ولقد أصبحت المكتبات الأكاديمية أحد المعايير الأساسية التي يتم عن طريقها تقييم المؤسسة الأم وهي الجامعة ، وفي الدول التي تأخذ بنظم تقييم الجامعات ووضعها في مستويات للاعتراف بشهاداتها وخريجيها (الاعتماد) Accreditation ، كالولايات المتحدة الأمريكية ، فإن المكتبات ، هي أحد المقومات الهامة في تقييم الجامعة والاعتراف بها[٢] .

ولما كانت المكتبة تمثل القلب أو العقل بالنسبة للجامعة .. فهذا يعني أنها – المكتبة – تعتبر من أهم الأجهزة أو الإدارات التي تعتمد عليها الجامعة في أداء رسالتها الأكاديمية، وفي تحقيق أهدافها المختلفة في مجال التعليم والبحث العلمي.

وفي إحدى الحلقات الإقليمية لتطوير المكتبات الجامعية بأمريكا اللاتينية التي نظمتها "اليونسكو" أكد المشاركون على دور المكتبة في حماية الجامعة من حيث[٣] :

(١) أحمد بدر ومحمد فتحي عبدالهادي / المكتبات الجامعية، ١٩٧٨م ، مرجع سابق ، ص ٩-٢٤ .
(٢) أحمد بدر ومحمد فتحي عبدالهادي ، مصدر سابق ، ص ٢٤ .
(٣) ربحي مصطفى العليان / المكتبات الجامعية، الخفجي ، س٢٣، ع١١، ١٤١٤هـ/ ١٩٩٤م، ص٤١.

- إن مســتــوى رقي أو تقـــدم الدولة يعتمد بدرجة كبيرة على مستوى التعليم العالي فيها .
- إن مستوى التعليم يعتمد بدرجة كبيرة على ما تضطلع به الجامعات .
- إن نجاح الجامعات مرتبط بصلاحية وكفاءة مكتباتها .

ومـــن هذا يظهر أن أحد أهم المرافق ، أو الوحدات العاملة بالجامعات هي المكتبة الجامعية ، إذ إن ما تحتويه من مقتنيات أو مواد في مختلف مناحي العلم والمعرفة ، وما تقدمه من خدمات مختلفة لكل من الطالب وعضو هيئة التدريس والباحـــث والعاملين كافة بالجامعة على حد سواء يمثل جانباً مهماً ويحدد مدى قيام الجامعة بأداء رسالتها ويحقق أهدافها في خدمة المجتمع الذي تعتبر جزءًا لا يتجزأ منه .

ويرى الباحث أن المكتبات الجامعية هي أحد المكونات الأساسية أو الرئيسة الأكـــثر حـــيوية وتطويـــراً بين منظومة المكتبات المختلفة في دولة ما ، فهناك المكتبة الوطنية ، والمكتبات العامة والمكتبات المدرسية ، وغيرها من المكتبات.

ولـــذا فالمكتـــبة الجامعية هي تلك المكتبة التي تخدم بصورة أساسية وفعلية طلاب مستوى المرحلة الجامعية الأولى (البكالوريوس) وطلاب الدراسات العليا (الدبلوم ، والماجستير ، والدكتوراه) إلى جانب أعضاء هيئة التدريس والباحثين.

ومن كل ما سبق ، يمكن تعريف المكتبة الجامعية على أنها :

مؤسســة ثقافــية علمــية ، تعمــل على خدمة مجتمع من الطلبة والأساتذة والباحثيــن ، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراساتهم وأعمالهم

مــن الكتــب والدوريــات والمطـبوعات الأخــرى إضافة إلى المواد السمعية والبصرية ، وتسهيل استخدامهم لها[1] .

وإذا كانت الجامعة بصفة عامة تسعى إلى خدمة المجتمع الذي تتكون فيه ، وتعمــل علــى الرقي به من خلال ما تقوم به من أبحاث علمية تناقش قضاياه وتقترح سبل تطويره من الناحية العلمية والثقافية والاجتماعية والاقتصادية ، وما إلــى ذلك ، فإن هذا الدور الذي تقوم به الجامعة يعطي مكتبة الجامعة أهمية لا حــدود لهــا ، باعتبارها مرفقاً مهماً من المرافق العلمية في الجامعة وقد اتفق رجــال الفكر والتربية في مختلف أنحاء العالم على أن المكتبة الجامعية لها دور أساســي في إنجاح العملية التعليمية والتدريسية في جميع مراحل الدراسة ، كما أنها عنصر مهم يستند إليه البحث العلمي ، إذ إن المكتبة الجامعية الحديثة ليست مجــرد مخــازن للكتــب والمــواد الأخرى ، يلحق بها قاعة أو أكثر للاطلاع والمطالعــة ، وإنما هي مؤسسة تربوية وثقافية ، تؤدي دورها الثقافي والتربوي فــي ضوء الأهداف الرئيسة للجامعة ، وتقدم للطالب ما يحتاجه من غذاء فكري وزاد عقلــي ، وتقــدم لأعضاء هيئة التدريس ما يساعدهم على القيام بدورهم التعليمي والبحثي خير قيام ، وتجعل منهم أداة فاعلة في تغيير المجتمع وتطويره ثقافياً وعلمياً[2] .

---

(١) أمين سليمان سيدو / مكتبات الجامعات السعودية والبحث العلمي . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج٣، ع١ (المحرم – جمادى الآخرة) ١٤١٨هـ/ ١٩٩٧م . ص٣٦ .

(٢) يوســف أحمد الخاروف / صعوبة استخدام الطلبة للمكتبات الجامعية : مراجعة عرض الدراسات المنشورة وغير المنشورة . عالم الكتب ، مج١٢، ع٤ (ربيع الآخر) ١٤١٢هـ ، ص٥١٣ .

ولـــيس مـــن المـــبالغة القول إن المكتبي المتخصص ، يجب أن يقوم بدور عضو هيئة التدريس في إرشاد المستفيد في البحث والتقصي وتوفير المعلومات، غير أن توفير المعلومات ومصادرها ثم تنظيمها وتهيئتها للاستعمال ، لا يشكل إلا جانـــباً مـــن المهمة التي تتحملها المكتبة الجامعية تجاه الطلبة وأعضاء هيئة التدريس ، فالجانب الأكثر أهمية هو تسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات من خـــلال تقديـــم الخدمات والتسهيلات المكتبية المختلفة التي تشكل جانب التفاعل والاتصـــال بيـــن الطالـــب الجامعي كباحث عن المعلومات والمكتبة الجامعية كمصدر لهذه المعلومات(١) .

وإزاء ذلك فالمكتبة الجامعية مركز فكر وبحث ، يرتادها نخبة من المجتمع مـــن الأســـاتذة والباحثيـــن تسعى إلى رفع المستوى الثقافي لهم ، وجعلهم أكثر فاعلـــية فـــي المجتمع وأكثر تفتحاً للمسئوليات الملقاة على عاتقهم .. وعلى هذا الأســـاس فالمكتبة الجامعية تؤدي دوراً تربوياً وثقافياً في المجتمع ، ولأجل ذلك صح تسميتها بالمؤسسة الثقافية .

ومن هذا المنحى لم تعد المكتبة الجامعية بشكلها التقليدي قادرة على الوفاء باحتياجات العلماء والباحثين والمتخصصين من المعلومات ، أمام مشكلة انفجار المعلومـــات ، وهـــذا بالتالـــي أدى إلى ظهور الحاجة إلى تطوير تلك المكتبات لـــتكون جهـــاز معلومـــات يقوم بعمليات التجميع والاختيار والتحليل والتنظيم والاختزان والنسخ والنشر والاسترجاع لتلك المعلومات حسب احتياجات العلماء والباحثين والمتخصصين ومتطلباتهم(٢) .

---

(١) أمين سليمان سيدو . مصدر سابق ، ص٣٧ .

(٢) أحمد بدر ومحمد فتحي عبدالهادي ، مصدر سابق ص٢٥ .

وإذا كانت المكتبات الجامعية التقليدية تهتم باقتناء الكتب وفهرستها وتصنيفها ثـم إتاحـتها عـن طريق خدماتها المتعددة ، فإن جهاز المعلومات يهتم كذلك بالإضـافة إلى قيامه بتلك الأنشطة والمهام ، باختيار مختلف أنواع المطبوعات وخصوصـاً الدوريـات وتقارير البحوث المنشورة وغير المنشورة ، ثم يتولى جهـاز المعلومـات تلـك الأنشـطة بالتحليل العميق (بالتصنيف والتكشيف والاسـتخلاص) ثـم يهتم كذلك بعمليات النشر والتحرير والترجمة والتصوير والنسخ ، وعادة ما يستخدم جهاز المعلومات في عملياته الحاسبات الإلكترونية ، ليؤديها بسرعة وكفاءة .

وسـيتطلب مـن المكتـبة الجامعية في قيامها بخدمات المعلومات نوعيات متخصصة من المتخصصين الموضوعيين والإحصائيين في المعلومات المدربين في المكتبات وفي تكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى المبرمجين ومحللي النظم ومصمميها[١] .

ولا شـك أنـه ظهور تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جعل من التطوير والتغيير الجذري في المكتبات الجامعية ضرورة حتمية ، وإلا اهتز دور المكتبة الجامعية في خدمة الجامعة ثم دور الجامعة في خدمة المجتمع .

ثانياً : أهداف المكتبة الجامعية ووظائفها:

يـنوه (محمـد صـالح عاشـور)[٢] في إطار تصوره للمكتبة الجامعية النموذجـية إلـى أن برنامج المكتبة الجامعية ، يجب التخطيط له بعناية فائقة ،

(١) أحمد بدر ومحمد فتحي عبدالهادي ، مصدر سابق ص٢٥ .

(٢) محمد صالح جميل عاشور / المكتبات الجامعية ، مصدر سابق ، ص ٧٤-٧٥ .

بحيث تأخذ إدارة المكتبة الجامعية في الاعتبار جميع احتياجات أعضاء هيئة التدريس ، وطلبة الجامعة والموظفين ، كما أن برنامج المكتبة الجامعية ، يجب أن يعكس أهداف كل من برامج الدراسات الجامعية والدراسات العليا وبرامج الجامعة الثقافية ، وهناك أهداف يساعد تحقيقها في رفع مستوى خدمات المكتبة الجامعية وفي الوقت نفسه تزيد من دعم فئات المستفيدين للمكتبة الجامعية ، ومن هذه الأهداف :

- إيجاد مقصورات دراسية لأعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا.
- التركيز على بناء مجموعات حديثة ونشطة في بعض الحقول المتميزة التي تشتهر بها الجامعة .
- توزيع المكتبات الفرعية بين الكليات توزيعاً متوازناً بحيث تعم الخدمات المكتبية جميع فروع الكليات والأقسام التي تحتاج إلى هذه الخدمات .
- توظيف مكتبيين من ذوي الكفاءة العالية والحاصلين على تخصصات موضوعية .
- إيجاد سلم رواتب يهدف إلى تشجيع المكتبيين المتميزين في البقاء والاستمرار في خدمة الجامعة .
- زيادة نسبة الموظفين من فئة المساعدين شبه الفنيين ليتمكن المهنيون في المكتبة الجامعية من التركيز على الأعمال المهنية مثل الفهرسة ، التصنيف، تنمية المجموعات ، خدمات المراجع ، الإرشاد المكتبي ، خدمات الببليوغرافيا .

- الاســـتفادة مـــن اســـتخدام الحاسوب ، إلى أقصى الحدود ، وخاصة في وظائف المكتبة الفنية التي يطغى عليها التكرار والازدواجية .

وحتى يكون برنامج المكتبة الجامعية جيداً ، أو ناجحاً ، فإنه يجب مساهمة جمـــيع العناصر التي لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالخدمات المكتبية ، في التخطيط له ، كما يجب أن تحتفظ إدارة المكتبة بعلاقات وطيدة بالسلطات العليا في الجامعة ، للحصول على دعم تلك السلطات لبرامج المكتبة الجامعية بصورة مستمرة .

ويذكر (حمادة)(١) أن للمكتبات الجامعية أهدافًا يمكن تحديدها كالتالي :

- خدمة المناهج التعليمية .
- مساعدة الطلاب على تحضير أبحاثهم وكتابة رسائلهم .
- مساعدة الأساتذة في إعداد بحوثهم ومحاضراتهم .
- مســـاعـــدة الأســـاتذة والطلاب والباحثين عموماً ، على القيام بالأبحاث العلمية المبتكرة .
- المكتبة الجامعية مركز مهم من مراكز نشر البحوث العلمية .
- المكتبة الجامعية مركز لتبادل المعلومات والخدمات المكتبية ، من جميع مكتبات البحث في العالم .
- المكتبة الجامعية مركز لنقل التراث العالمي من اللغة المحلية وإليها .

---

(١) محمد ماهر حمادة / مدخل إلى علم المكتبات . جدة : دار الشروق، ١٤٠١هـ/ ١٩٨١م ، ص٥٦ .

- المكتبة الجامعية مركز لتدريب العاملين في حقل المكتبات من غير المتخصصين ، على أعمال المكتبات عن طريق عقد الدورات التدريبية.
- المكتبة الجامعية مركز إشعاع ومصدر من مصادر تطوير علم المكتبات نفسه ، من خلال إصدار المجلات والببليوغرافيات والنشرات .

وكمثال لأحد الأهداف الفعلية ، لإحدى المكتبات الجامعية ، تشير أهداف المكتبة المركزية (المكتبة الجامعية) في جامعة الملك فهد للبترول والمعادن إلى ما يلي[١] :

- مساعدة البرامج الأكاديمية وبرامج البحوث ، وذلك بتوفير مجموعات مكتبية نشطة ومتطورة من كتب ودوريات علمية وكشافات ومستخلصات بحوث وغيرها ممن له علاقة بجميع برامج الجامعة .
- تهيئة المناخ المناسب لطلبة الجامعة للدراسة والتحصيل ، في هدوء وإضاءة جيدة .
- توفير خدمات بحوث سريعة بواسطة البحث الآلي المباشر في قواعد المعلومات العالمية .
- تقديم خدمات الإعارة الخارجية من المكتبات في داخل المملكة العربية السعودية أو خارجها لمنسوبي الجامعة .
- تقديم خدمات مكتبية لجميع الأجهزة الحكومية في المنطقة الشرقية والمؤسسات الخاصة .

(١) محمد صالح جميل عاشور ، مصدر سابق ، ص١١٥ .

وفـــي إطار أهداف الجامعة التعليمية والبحثية واحتياجات المجتمع على حد ســـواء ، فلـــيس هـــناك إدارة أو قطاع أكثر ارتباطاً بأهداف الجامعة كمكتباتها الجامعية ، وفي إطار تلك الأهداف أيضاً ، يتم صياغة أهداف المكتبة الجامعية لتتلاءم مع أهداف الجامعة .

ولتحقـــيق تلك الأهداف تهتم إدارة المكتبة الجامعية بالعديد من الاعتبارات والعوامل ومنها على سبيل المثال ، لا الحصر :

- التطورات التقنية المرتبطة بالخدمة المكتبية .
- التطورات في مجال علوم المكتبات .. وغيرها .

ثـــم تـــترجم الإدارة ذلـــك إلى وظائف تقوم بها المكتبة الجامعية في ضوء الأوضاع الحالية والموارد المتاحة حالياً والمتوقعة مستقبلاً .

ويـــرى الباحث أن المكتبة الجامعية حتى تتمكن أو تحقق النجاح في أهدافها ، فـــإن ذلـــك الـــنجاح يتطلب منها أن يكون بها العنصر البشري الذي يحمل بين جنباته الكفاءة العلمية والمقدرة المهنية ، على أن يكون ذلك العنصر البشري في شكل يسمح له بالقيام بتنظيم وإدارة المصادر المعرفية التي تقتنيها المكتبة، ولديه القدرة في تطوير ذلك خدمة لأغراض العملية التدريسية والبحثية على حد سواء.

ومـــن جانـــب آخـــر يشير (حشمت قاسم)(١) إلى أن النظرة إلى المكتبة الجامعـــية ، تعنـــي أنـــنا في الواقع نتعرض لشبكات تضم أعداداً من المكتبات العاملـــة علـــى خدمة الوسط الجامعي بكل مكوناته ، فمن النادر الآن أن تعتمد الخدمـــة المكتبـــية فـــي أي جامعة على مكتبة واحدة فقد أصبحت مهام الخدمة

(١) حشمت قاسم ، المكتبة والبحث . القاهرة : مكتبة غريب ، ص١٩ .

المكتبـية تـتوزع على عدد من المكتبات المتعاونة فيما بينها تحت مظلة مكتبة مركزية أو إدارة مركزية تتولى مسئولية التنسيق والإشراف الفني ورعاية برامج التعاون ، خاصة وأن للمكتبة بالجامعة ثلاث وظائف أساسية مستمدة من وظائف الجامعـة الأساسية (التعليم ، البحث ، تنمية المجتمع) ، فلكل جامعة برامجها الخاصـة بالتعليم وتأهيل المتخصصين والمهنيين ، تلبية لاحتياجات المجتمع ، كمـا أن لها أيضاً برامجها الخاصة بالدراسات العليا والبحوث الأساسية الرامية لـتطوير المعـرفة البشـرية ، والبحوث التطبيقية اللازمة لتطوير الخدمات ، ومقومـات الإنتاج في المجتمع ، هذا بالإضافة إلى المشاركة الإيجابية المباشرة في مشروعات التنمية الاجتماعية في البيئة المحيطة بها .

وتحـرص المكتـبات الجامعـية على توفير مصادر المعرفة اللازمة لهذه الـبرامج والمشـروعات لـتخرج فـي شكلها الذي يحقق فعلاً تنمية شاملة في المجتمع .

ومـن المعطـيات السابقة ، فإن الوظائف التي تنهض بها المكتبة الجامعية يمكن جمعها في فئتين رئيستين قياساً على أن المكتبة الجامعية تمثل(١) :

- مركزاً للمعلومات ، حيث تقدم خدماتها للطلاب والباحثين وأعضاء هيئة الـتدريس لمواجهة متطلبات الدراسة والبحث العلمي بالجامعة وهذا هو دورها المعلوماتي .
- مركـزاً للتعلم والتعليم ، حيث لم تعد المكتبة في العصر الحاضر مجرد مخزن للكتب ؛ بل أصبحت وسيطاً من وسائط التعليم وهذا دورها التعليمي.

---

(١) حامد الشافعي دياب ، مصدر سابق ، ص ٧٥-٧٦ .

- مركــزاً لخدمة المجتمع ، حيث تمتد خدماتها إلى خارج أسوار الجامعة لأفراد المجتمع ككل .

أما الوظائف التي تنهض بها المكتبة الجامعية فهي :

١ – **وظيفة إدارية** وتتمثل في :

- تخطـيط نمـو المكتـبة ورسـم سياستها والمشاركة في وضع اللوائح والقوانين التي من شأنها العمل على تيسير العمل بالمكتبة ومتابعة تنفيذه.
- الاتصـال بالمسـئولين بالجامعة لإعداد ميزانية المكتبة والمشاركة في توزيعها .
- اختـيار العاملين بالمكتبة وتدريبهم والإشراف عليهم ، ومتابعة أعمالهم وتقييمها .

٢– **وظيفة فنية** وتتمثل في :

- بـناء المجموعـات والمصـادر وتنميتها ، بما يضمن توفير المقتنيات الأساسية لقيام الجامعة بمهامها في التعليم والبحث .
- تنظيم تلك المجموعات والمصادر باستخدام التقنيات المناسبة .
- تقويـم الخدمـة المكتبية للدارسين والباحثين ، وتيسير سبل الإفادة من مصادر المعلومات .

وإجمالاً لكل ما سبق ، فإن الباحث يوجز وظائف المكتبة الجامعية وقدرتها على الاستجابة لاحتياجات الجامعة التي تخدمها تلك المكتبة في البنود التالية[١] .

(١) أحمد بدر ومحمد فتحي عبدالهادي ، مصدر سابق ، ص ٢٩–٣٠ .

- بـنـاء المجموعـات والمصادر ، بما يضمن توفير المقتنيات الأساسية لقـيـام الجامعـة بمهامهـا في العملية التعليمية والبحثية ، وذلك عن طـريـق الاختـيار والتزويد والتسجيل وغيرها من العمليات اللازمة لذلك.
- تنظيم تلك المجموعات والمصادر وما يتضمنه ذلك من فهرسة وتصنيف وتكشـيف واسـتخلاص وجـرد وغيرها من العمليات التي تكفل ضبط المجموعات وتحليلها وحفظها وصيانتها .
- استرجاع المعلومات والخدمات المكتبية ، وما يتضمنه ذلك من الإرشاد المكتبـي المهنـي ، ومعاونة رواد المكتبة على الإفادة من المجموعات الموجودة ، ويشمل ذلك عمليات الإعارة والتصوير وخدمات المراجع ، فضلاً عن خدمات استرجاع المعلومات المخصصة .
- الـتعاون والتنسـيق ، وذلـك للإفادة من مصادر المعلومات والمصادر المكتبـية داخـل الوطـن وخارجه والمشاركة والإسهام في نجاح شبكة المعلومات الوطنية .
- البحـث والتطوير وتعليم استخدام المكتبة ، وهذه مهمة علمية وأكاديمية ومهنية ، يقوم بها أمناء المكتبات الجامعية وأخصائيو المعلومات لتطوير العمل المكتبي ، ورفع الأداء الوظيفي والإعلامي والتوثيقي ، ويدخل هنا أيضـاً دراسة المستفيدين من الخدمـات المكتبية ، بحيث تأتي الخدمات مستجيبة لاحتياجاتهم من المعلومات .

وإذا كـان مــا سـبق ، يمثل إيجازاً لوظائف المكتبة الجامعية ، فإنه يمكن ملاحظـة أن غالبـية الوظـائف المـناطة بالمكتبات الجامعية ، تتمحور حول الخدمات الموجهة للمستفيدين وتتمثل تلك الوظائف في الآتي(١) :

- توفـير مختلف مصادر المعلومات التي تسهم في دعم البرامج الدراسية والبحثية في الجامعـــــة .
- تسـهيل سـبل وصول المنتمين إلى الجامعة من طلبة وأساتذة وباحثين وإداريين إلى مصادر المعلومات المختلفة .
- إعـداد أدوات اسـترجاع المعلومـات مـن فهـارس وأدلـة وقوائـم وببليوغرافيات ونحوها ، تسهم جميعها في إرشاد المستفيدين إلى أماكن وجود المصادر .
- تقديـم الخدمـات المكتبية والمعلوماتية للمجتمع الأكاديمي بالطرق التي تناسب احتياجات كل فئة مستفيدة على حدة .
- تهيـئة المكان المناسب للاطلاع الداخلي ، ولعمل البحوث والدراسات ، وذلـك مـن خلال توفير القاعات المؤثثة ذات التهوية الجيدة والإضاءة والتكييف والتدفئة وأيضاً من خلال توفير خلوات البحث .
- تدريـب المسـتفيدين علـى اسـتخدام المكتبة من خلال إعداد البرامج الإرشادية والتدريبية .

---

(١) ربحـي مصطفى العليان / خدمات المكتبات الجامعية : دراسة حالة لمكتبة جامعة البحرين. في : وقائع الندوة العربية للمعلومات حول المكتبات الجامعية دعامة للبحث العلمي والعمل التربوي في الوطن العربي، تونس : مركز الدراسات والبحوث العثمانية والموريسكية والتوثيق والمعلومات ومركز التوثيق القومي، ١٩٩٤م . ص٣٠٨ .

- إصـــدار النشرات والأدوات الببليوغرافية التي تسهم في تسويق خدمات المكتبة وتحيط الفئات المستهدفة بأهم أنشطتها وإنجازاتها .
- تطويـــر علاقـــات التعاون مع مؤسسات المعلومات بشكل عام ومكتبات الجامعة بشكل خاص .

وخلاصـــــة القـــول فـــإن ويبســـتر Webester [١] يجمل وظائف المكتبة الجامعية فيما يلي :

- تزويــــد المكتبة بالمـــواد المكتبيـــة .
- الإعـــداد الفــــني لهـــذه المــــواد .
- إعداد البـــبليوغرفيات.
- إتاحة مجموعات المكتبة للاستخدام.
- وضع تعليمات لاستخدام المواد المكتبية.
- إدارة وتنسيـــق العمل بالمكتبة.

ويـــرى الباحث أن الاستعراض السابق يعكس في غالبه الوظائف التقليدية للمكتبات الجامعية ، وبالتالي فإن الأمر يتطلب إعادة صياغة هذه الوظائف ، في إطـــار التطورات الحديثة في المكتبات الجامعية ، التي تتجه إلى عمق استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات ، لتصبح المكتبة الجامعية مستقبلاً ما يطلق عليه المكتبة الإلكترونية Electric Library أو المكتبة الرقمية Digital Library أو المكتبة الافتراضية Virtual Library .

---

(١) Duane, E, Webster. managing the College and University library, for Boaz, Martha (ed.) Current Concepts in Library Management Colorado : Libraries Unlimited. 1979, p. 87 .

ثالثاً : المكتبات الجامعية ومعايير الاعتماد :

إن الاعتماد Accreditation ما هو إلا عملية تقويمية تضم بين جنباتها منظومة من الإجراءات التي تساعد معاهد التعليم العالي ومؤسساته في تقييم وتحسين الأنشطة كافة التي تقوم بها .

ويتم التعريف بالمعاهد ومؤسسات التعليم أو تحديدها أو البرامج التي يتوفر بها المعايير ومقومات التأهيل المحددة ، من قبل هيئات الاعتماد المختصة ، وذلك بغرض التقييم وتكمن الأهداف الأساسية لهذه العملية في :

- تحسين جودة العملية التعليمية .
- التأكيد على تكامل وسلامة المعهد أو المؤسسة التعليمية .
- خدمة المصالح العامة .

وتتمثل النتائج في توفير عمليات تقييم مهنية ، تتمتع بالثقة عن فعالية المعهد التعليمي أو المؤسسة التعليمية من حيث برامجه ، على أسس من الأهداف المعلنة للمعهد أو المؤسسة التعليمية أو البرنامج والمهمة Mission ومدى ملائمة ذلك لطبيعة وظروف المعهد أو المؤسسة التعليمية .

إن لدى كل الهيئات الإقليمية المختصة والهيئات الخاصة ، المتخصصة في الاعتماد عبارات تشرح وتوضح المعايير الخاصة بها والمستندات الخاصة بالسياسات فيما يتعلق بالمكتبات الجامعية وعادة تتناول الموضوعات ما يلي(١) :

(١) Patricia Ann Sach, Sara Lou Whildin . Preparing for Accreditation : A Handbook for Academic Libraries. Chicago: American Library Association, 1993, p. 5-12 .

- أهمية المكتبات كأحد الموارد الأكاديمية .
- أهمية المهمة والأهداف في الوفاء بأهداف مستخدمي المكتبة .
- علاقة موارد المكتبة وخدماتها بالأهداف والبرامج التعليمية والبحثية بالمعهد أو المؤسسة التعليمية الذي تنتمي إليه .
- جودة المقتنيات ، العاملين ، التجهيزات المادية .
- توفر الآلية والتجهيزات التي تمكن مستخدمي المكتبة من الحصول على استخدام المعلومات التي يحتاجونها .. ولكنها غير متاحة محلياً .
- نظام المراجع ، تعليمات استخدام المكتبة ، نظام الإحالة للمساعدة في تمكين مستخدم المكتبة من تحديد مصادر المعلومات واختيارها واستخدامها .
- طبيعة ومدى المقتنيات المختلفة والخدمات المقدمة .
- القدرات والإمكانيات التنظيمية والمالية لدعم احتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس .
- الآليات المستخدمة للاتصال بمن له علاقة بالمكتبة ، وبشكل خاص المستخدمين لها .

وتقارير هيئة الاعتماد تدعم العمليات المتواصلة لتقييم فعالية المكتبة حيث يتم تحديد مصادر البيانات وتوجيه النصح بأن تقدم المكتبة الجامعية أو الأكاديمية خططها وبرامجها ، وأن تقدم الدليل على نقاط القوة والضعف فيها وتقوم المكتبة كذلك بالتعاون مع الجامعة أو المعهد أو المؤسسة التعليمية التي تتبعها بتحديد برنامج عمل لدعم نقاط القوة لديها والوفاء باحتياجاتها .

ويتساءل الباحث هنا أين مكتباتنا الجامعية من كل ذلك ؟!

وفـــي الولايات المتحدة الأمريكية ، بذلت مجهودات كبيرة ، لوضع معايير للمكتـــبات الجامعية من أجل التقييم ، ثم التطوير ، لرفع مستوى أداء المكتبات وتحســـين مستوى الخدمة لتتوافق وتنسجم مع احتياجات المستفيدين من طلاب المـــرحلة الجامعية الأولى وطلاب الدراسات العليا ، وأعضاء هيئة التدريس ، والباحثين إلى جانب المستفيدين من المجتمع الذي تخدمه الجامعة أو المعهد .

وفي سيـــاق هذه المعايير ، قامت إحدى اللجـــان المكلفة بإعداد تصور لهذه المعايـــير (لجنة داونز The Downs Committee) باتباع مدخل في إعدادها للمعايـــير من أجل التميز في المكتبات الجامعية ، من خلال بناء المعايير على أفضـــل الممارســـات السائدة best practices في أفضل خمسين (٥٠) جامعة أمريكية ، ورأت اللجنة ، أن المعايير الخاصة بالمكتبات الجامعية تستخدم عادة لهـــدف التقيـــيم ، وتـــبعاً لذلـــك تكون المهمة هي إعداد أداة للتقييم كما أن هذه المعايـــير يـــتم تعمـــيمها ، مـــن أجـــل تحقيق أهداف التميز والجودة تدريجياً وبواقعية(١).

ومـــن هـــذا يظهـــر أن الهـــدف الأساس لعمل المعايير الخاصة بالمكتبات الجامعـــية ، هـــو تحقـــيق مجموعة من الشروط الواقعية ، التي يمكن في حالة اســـتيفائها أن تكون برامج المكتبة الجامعية ملائمة وجيدة في إطار الجامعة أو المعهد العلمي .

---

(١) Beverly P. Lynch, . University Library Standars, Library, Trenadm Summer, 1982, p. 35-47 .

إن الاعـــتراف بالجامعة أو اعتمادها Accreditation يتوقف على استيفاء المعايــير بالمستوى المقبول ، ويقترح أن تعكس المعايير الموضوعة للمكتبات الجامعية – في دولة إسلامية – الخصائص التالية(١) :

- الحصـــول علـــى مـــواد تعليمية ذات جودة عالية ، لاستيفاء احتياجات أعضاء هيئة التدريس والطلاب والباحثين .
- الـــتوازن في المجموعات والمواد التي تغطي فروع المعرفة كافة ، مع التركيز الخاص على تاريخ الدولة وثقافتها .
- توجـــيه الاهتمام إلى المواد الخاصة بالدين الإسلامي ، وثقافة الشعوب الإسلامية .
- توفـــير جـــو معرفي ملائم للاطلاع والقراءة والتسهيلات والمساعدات البحثية ، إلى جانب غير ذلك من متطلبات الدراسة والتدريب والبحث .
- تعييـــن أمـــناء مكتـــبات على مستوى عال من التعليم والكفاءة والخبرة المهنـــية في مجال المكتبات ، إلى جانب العاملين الفنيين والمهنيين ذوي الكفاءة والمعرفة ، وذلك للتوافق مع المعايير الموضوعة ، والعمل على تحقيق أهداف المكتبة والجامعة بكفاءة واقتدار .
- إنشـــاء علاقات للتعاون والتبادل الفعال مع مكتبات الجامعات والمكتبات البحثية الأخرى في الداخل والخارج .
- استخدام التكنولوجيا الحديثة ، وتطبيق النظم الحديثة المستخدمة في الدول المتقدمة مثل الحاسبات الإلكترونية واستخداماتها في مجال المكتبات .

---

(١) G.A. Sabzwari . University Library Standars, Library, Standers for Pakistan : A Proposal, Pakistan Library, Balletin, 1982, Sep-Des, Xvi (3-4) : 2-3.

- استكشـــاف وســـائل وطرق الحصول على دعم مالي كاف من السلطات الرسمية والخاصة إلى جانب الجهات الأجنبية ذات العلاقة .
- المحافظـــة علـــى مســـتويات عالـــية فـــي تقديم الخدمات الببليوغرافية والمرجعية والبحثية .
- وجود آليات ومعايير للتقييم الذاتي لكل الأنشطة والخدمات .
- إصدار ونشر إصدارات دورية أو غير دورية وبرامج بأنشطة وخدمات المكتبة .

ومعايـــــير التقيـــيم للمكتبات الجامعيـــــة الموحــــــدة تحقـــق مجموعـــة من الفوائد ، يمكن إيضاحها كالتالي(١) :

- القضاء على الاختلافات في أداء العمل وتوفير الوقت .
- الوصـــــول بأداء العمل المكتبي إلى مستوى أمثـــل .
- سهولة متابعة وتقييم العمل المكتبي (الأداء ، الخدمات) .
- توحيد العمليات الفنية وخاصة في الفهرسة والتصنيـــف .
- إرشاد المخططين ، عند إنشاء مكتبة جديدة ، أو تقديم خدمة مكتبية جديدة .

ومـــع كـــل ذلك ، فإنه حتى وقتنا الحاضر ، لا توجد معايير موحدة لإنشاء وأداء خدمـــات المكتـــبات ومراكـــز التوثيق والمعلومات في الوطن العربي(٢)

(١) Willian Peter . Harvard International Standars Library, Trenda, 1982. Vo. 31, Summer, P. 182 .

(٢) محمد محمد عبدالهادي، الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات، ص٢٨٨-٢٩٠ .

وستؤثر الاتجاهات الثقافية والاجتماعية السائدة في العالم العربي ، بصورة كبيرة على وضع وتطوير معايير موحدة لكل المكتبات ، ويزداد هذا التأثير بطريقة أكثر حدة على المكتبات المتخصصة ومراكز التوثيق والمعلومات لأنها أجزاء عضوية في منظمات أو مراكز كبيرة ، فالمكتبة المتخصصة أو مركز المعلومات ، ليست في موقف مقاومة لتطبيق المعايير الموحدة مثل غيرها من المكتبات المتصلة بالمؤسسات التعليمية والبحثية وبذلك تصبح هذه الأنواع من المكتبات في حاجة ملحة لوضع وتطوير معايير تساعدها في أداء وتقييم أعمالها وخدماتها ، وتتضاعف قيمة وأهمية تواجد هذه المعايير عندما لا يقتصر الهدف منها على الاستفادة والاسترشاد والتطبيق في مكتبة ما ، بل يتعدى ذلك إلى محاولة جعلها أساساً لإنشاء وأداء وتقييم مجموعة من المكتبات أو مراكز المعلومات ، وأن وضع المعايير الموحدة والاتفاق عليها لا بد أن يكون نتيجة لجهد جماعي مشترك ، وينبغي أن يراعى في هذه المعايير ما يلي :

- المرونة في التطبيق للأوضاع العملية المتنوعة .
- شمول التغطية لكل وظائف وأنشطة المكتبة أو مركز المعلومات .
- صلاحية قياس مدى تكلفة الأداء والإفادة منها .
- تنفيذ أهداف المركز أو المنظمة التي تخدمها المكتبة .

وقد اقترح (ابن عيسى)[1] بعض المعايير للمكتبات الجامعية السعودية ، وكان من ضمن تلك المقترحات أنه يجب أن يصل حجم المجموعات المكتبية

---

(١) عبدالله صالح بن عيسى / معايير موحدة للمكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية، عالم الكتب، مج٤، ع٣ (المحرم ١٤٠٤هـ/ أكتوبر ١٩٨٣م) .

الجامعية السعودية على الأقل بالأرقام التالية من كل فئة أوعية معلومات إضافية ممكن إضافتها كل سنة :

- يجب أن تحتوي المكتبة الجامعية على مجموعة أساسية لا تقل عن (١٣٠٠٠٠) مجلد(*) بالإضافة إلى المجموعات الأساسية .
- يجب أن تحتوي المكتبة الجامعية على (٢٥) مجلداً مقابل كل طالب في الجامعة كل سنة .
- يجب أن تحتوي المكتبة الجامعية على (١٦٠) مجلدًا مقابل كل عضو هيئة تدريس في الجامعة .
- يجب أن تحتوي المكتبة الجامعية على (٦٠٠) مجلد مقابل كل تخصص في البكالوريوس .
- يجب أن تحتوي المكتبة الجامعية على (٦٠٠٠) مجلد مقابل كل تخصص في الماجستير عندما توجد شهادة أعلى في التخصص نفسه .
- يجب أن تحتوي المكتبة الجامعية على (٤٠٠٠) مجلد مقابل كل تخصص في الماجستير ، عندما لا توجد شهادة أعلى في التخصص نفسه .
- يجب أن تحتوي المكتبة الجامعية على (٢٦٠٠٠) مجلد مقابل كل برنامج للدكتوراه .

(*) يقصد بالمجلد هنا الوحدة المادية لأي مطبوع أو مكتوب تضمه دفتا تجليد سميك أو ورقي أو غيره، وتم إعداده للاستعمال . ويمكن تحويل المواد السمعية والبصرية؛ فالميكروفيلم والميكروفيش تعد مجلدات باحتساب كل بكرة فيلم بمجلد واحد .

- يجب أن تحتوي المكتبة الجامعية على أوعية للمعلومات الخاصة بالمملكة العربية السعودية سواء نشرت داخل المملكة أم خارجها وباللغتين العربية والإنجليزية .

وفي دراسة أجراها (محمد صالح عاشور ، ١٩٩٢م)[١] على مكتبات الجامعات السعودية ثم طبق على المعلومات التي حصل عليها معايير جمعية مكتبة الكليات الأمريكية ، ووجد أن هناك عجزاً كبيراً في المجموعات إذ بلغ :

- ٥٨,٦٣٪ في جامعة الملك عبد العزيز .
- ١٨,٠٠٪ في جامعة الملك فهد للبترول والمعادن .
- ٦,٢٢٪ في جامعة الملك سعود .

وإذا كانت المكتبات الجامعية السعودية ، لا تحقق المعايير التي أشير إليها سابقاً ، فلا شك أنها تحتوي على كم كبير من الأوعية ، من بينها مجموعة بحثية راقية تتمثل في الكتب البحثية والدوريات العلمية المتخصصة والأقراص المليزرة والوثائق والمخطوطات . ولا شك أن هذه المكتبات تتيح للباحثين المعلومات التي يحتاجون إليها ، كما وأن بعض هذه المكتبات ترتبط بشبكة معلومات في الوقت الحالي تساعد على الاستفادة المعرفية .

ويعتقد الباحث أن المتغيرات التي أدت إلى تطوير المكتبات ، وبصورة خاصة التغيرات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وتأثيراتها العميقة والمستمرة على المكتبات لها أيضاً ، وتأثيراتها على صياغة معايير تقويم المكتبات واعتمادها ، وينبغي على المكتبات العربية في إطار مدى تقدمها

---

(١) محمد صالح جميل عاشور / المكتبات الجامعية، مصدر سابق ، ص١٤٧ .

وتطورهـــا ، العمل على صياغة المعايير التي تعكس ذلك التطور ، بمعنى أن المعايـــير يجـــب أن تكون واقعية وملائمة وأن يكون ذلك في إطار تنامي فكر الجودة الشاملة والنجاح المحقق من تطبيقها في مجال الخدمات بصورة عامة ، والخدمة المكتبية هي إحدى تلك الخدمات .

رابعاً : تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمكتبات الجامعية :

لقـد كانـــت المكتـــبات في الكليات والجامعات – تاريخياً – هي المختصة بالحصـــول علـــى المعلومـــات وإدارتها ، أو بدقة أكثر الحصول على مصادر المعلومـــات وإدارتها ، إلا أنه مع بدء ظهور الحاسبات الإلكترونية وغيرها من تكنولوجـــيا المعلومات ، توقفت المكتبة عن كونها المصدر أو المختص الوحيد بالمعلومات بالكلية أو الجامعة .

ومـــع هذا الظهور للحاسبات الإلكترونية ، أصبحت جميع الأمور المرتبطة بالمعلومات أكثر تعقيداً ، وقد يكون السبب في ذلك عائداً إلى فشلنا في الوصول إلى الفهم الحقيقي لطبيعة التغيير التكنولوجي ومتطلباته .

فالتغيير التكنولوجي ليس مجرد إضافة تكنولوجية ولكنه تغيير نفسي وذاتي، فإدخال الحاسبات في الكليات والجامعات لا يؤدي إلى خلق بيئة معلومات تتكون كلياً من مكتبة وموارد وإمكانيات حاسوبية ، ومنظمة خدمات ، بل إنه قد يكون أكثر من ذلك أننا نخلق بيئة معلومات مختلفة ومتغيرة بشكل أساسي .

فالبيئة ، احتمالاً ، تكون أكثر من مجرد مكتبة إلكترونية (تستخدم الحاسوب) إلى جانب شبكة معلومات تغطي الجامعة .

وبالـــرغم من أننا لا نعرف كل الجوانب التي تجعل من ذلك شيئًا مختلفًا ، إلا أنـــه من الواضح أن عدداً من التطورات تحمل دلالات للمكتبات ذات أهمية

أكثر بكثير من مجرد أن ذلك يمثل إضافة تكنولوجية ، وكثير من هذه الدلالات تحمل إمكانيات كافية وكبيرة لإحداث تغييرات جذرية في توقعات المستفيدين من المكتبات(١) .

وفي هذا السياق ، يشير أوناديل بلي(٢) إلى أنه في الثلاثين عاماً الماضية كانت المكتبات الجامعية ومراكز الحاسب ، وهما من الإدارات التقليدية المستقلة بأي جامعة ، يسيران بشكل متواز كل في مساره ، مركز الحاسب الآلي يطور ويستخدم التكنولوجيا ، لإنتاج المعلومات ، والمكتبة الجامعية أو الأكاديمية تجمع المعلومات وتنظمها وتخزنها ، وتسمح بالرجوع إليها والحصول عليها لمتابعة الاطلاع على مختلف المعارف .

وفي العقد الأخير اتجه التوازي في المسارين نحو الاختفاء ، حيث بدأ المساران في الاندماج في مسار واحد ، وقد بدأ هذا الاندماج بطيئاً، ثم تزايد بصورة كبيرة في السنوات الأخيرة ، كما تزايدت أيضاً سرعة الإحساس بأهمية هذا الاندماج وضرورته .

لقد كانت التكنولوجيا دائماً جزءاً من المكتبات ، فقد استخدمت في خزن المعلومات واسترجاعها ، إلا أنه في الخمسة والعشرين عاماً الماضية ، تم تدعيم تلك التكنولوجيات بظهور استخدامات وتطبيقات ببليوغرافية باستخدام الحاسب الآلي مثل Rlin , Oclc , CD-Roms ، إلا أنه وفقاً لطبيعة هذه

---

(١) Joseph A. Mcdonald, Lynda Basney Mickas . Academic Libraries : the Dimensians of their Effectiveness, Westport : Green word, Press. 1994, p. 108-111 .

(٢) Onadell Bly, Academic Libraries, Academic Computer Senterxs and Information Technologym : Advances in Library Administration and Organization, vol. 14, JAI press P. 207.

التكنولوجــيات فقد كانت معدلات التغيير ومتطلباته في المكتبات بطيئة وليست جذريــة، وحديــثاً أصــبح التغيير في التكنولوجيا وضرورة حدوثه يفوق طاقة المكتبات التنظيمية للتغيير .

ومــع ظهــور نظــم المكتبات المحلية ذات الاتصال المباشر On Line ، وشــبكات المعلومــات داخل الجامعات ، والحاسبات الشخصية بالمكاتب ، إلى جانب الطلب المتزايد بشكل كبير من المستفيدين على المعلومات من الحاسبات ، فــإن القضايا الأساسية الناتجة عن تكنولوجيا المعلومات في المكتبات بدأت في الظهــور ، فمــع ظهــور شبكات المعلومات واجهت كل أمناء المكتبات فجأة مشكلات وأمور تنبأ بها البعض وتجاهلها آخرون ، أما الغالبية فقد نحّوها جانباً حيث شغلتهم أعباء واجبات وظائفهم اليومية ، إلا أنه في النهاية أصبح واضحاً للغالبــية أن المكتبات الجامعية وأمناء المكتبات ، لا يوجد لديهم ، لا الإمكانيات المالية المطلوبة ولا التعليم اللازم ، وذلك لاندماج المكتبة والعاملين بها في عالم تقنيات المعلومات .

وفــي الســنوات القلــيلة الماضية ، ونظراً لوجود الإنترنت وتوفر مختلف خدمــات المعلومــات ذات الاتصال المباشر ، فقدت المكتبات الجامعية مركزها المميز مصدرًا رئيسيًا للمعلومات من أجل الدراسة والبحث العلمي .

ولاستعادة هذا المركز ، ينبغي أن ترتبط المكتبات بالحركة العالمية من أجل الجــودة والاهــتمام بالقضــايا المرتبطة بتلك الحركة ، وفوق كل ذلك الاهتمام بمعطيات تقنيات المعلومات الحديثة وتطوير الخدمة المكتبية تبعاً لذلك(١).

(١) Hann Asher, Sharonaeiger . Using the Baldrige Criteria to Assess Quality Libraries, Library Administration and Management . 1988, vol. 12, No. 3, P. 148 .

ويذكـــر دافـــيد لويـــس(١) أن المكتبات الجامعية وكل ما له علاقة بالتعليم العالي، أصبح في العقد الماضي مواجهاً بضرورة إجراء تغييرات أساسية . إن التغيـــيرات فـــي تكنولوجـــيا المعلومات ، وطلب المزيد من الخدمات المحسبة لجودتهـــا من أصحاب المصلحة ذوي العلاقة بالمكتبة ، والضغوط لتقديم المزيد في إطار قلة الموارد المتاحة بالمكتبات . كل ذلك تطلب إعادة الهيكلية والتطوير والتغيـــير ، ووضع ضغوطاً والتزامات أكبر على العاملين بالمكتبات ، وتطلب تغييرات في الأدوار التي يقومون بها .

ويذكـــر فالح الغامدي(٢) ، أن مفهوم العمل في المكتبات الجامعية قد تغير، بحكم التطورات الحديثة في مجال خدمات المعلومات واسترجاعها وبثها، وظهر تبعاً لذلك خدمات ووظائف جديدة ، وأصبحت معطيات التكنولوجيا الحديثة بدائل ضـــرورية لتفصـــيل عمـــل المكتبات ، والرفع من مستوى الأداء والإنتاجية ، وظهـــور شـــبكات المعلومات في عصرنا الحاضر ، كان نتيجة للتطورات التي حدثـــت فـــي مجال التخاطب الإلكتروني بين أجهزة الحاسبات الآلية، مما سهل عملية تبادل المعلومات ونقلها بمختلف أنواعها وأشكالها عبر الدول.

والمكتـــبات الجامعية كغيرها من المؤسسات والمنظمات والهيئات الأخرى ســـعت جـــاهدة من أجل الاستفادة من تطبيقات الحاسوبات الآلية والبرمجيات فقامـــت بإنشـــاء شـــبكات اتصال خاصة بها ، وشاركت مع غيرها في شبكات

---

(١) Daivid W. Lewis . Change and Translation in Public Services In. Charles A. Schwart, Restructuring Academic Libraries, Organizational Development in the Work of technological, Change, Chicago, Association of College Research Libraries. 1997, p. 1-2 .

(٢) فـــالح عبدالله الغامدي / شبكة الخليج من منظور أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج٢، ع١، ١٤١٧هـ/ ١٩٩٦م . ص ٩١-٩٢ .

وقواعد معلومات متعددة ، وكان هدفها الرئيس من كل ذلك هو خدمة المستفيدين وفي مقدمتهم أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليـــا .

والمســئولون عن المكتبات الجامعية بوجه خاص ، لا شك أنهم حريصون علـــى الاســتفادة مـــن معطيات التكنولوجيا الحديثة لتطوير خدمات مكتباتهم ، وكسب رضا المستفيدين منها ، ولا بد أن وجود شبكات مكتبات متنوعة وقواعد معلومات عديدة ، قد تسهم وتسهل على كثير من المكتبات تحقيق أهدافها الرامية إلـــى تلبـــية احتياجات المستفيدين بفاعلية وكفاءة وترشيد الإنفاق والاشتراك مع المكتـــبات الأخـــرى فـــي المجموعات ومصادر المعلومات ، والحصول على المعلومات في شكل مقروء آلياً عوضاً عن بعض المصادر المطبوعة .

ومن المتعارف عليه ، أن المكتبات هي المكان الأمثل لإنشاء وتقديم خدمات شبكات وقواعد المعلومات ، بالرغم من أن هناك جهات أخرى تشارك المكتبات في تقديم هذه الخدمة ، ولعل ما يهم المستفيدين هو نوع الخدمة المقدمة بصرف النظر عن مكان وجودها ، غير أن وجود خدمة شبكات وقواعد المعلومات داخل المكتـــبة الجامعـــية وتحت إدارتها وإشرافها يساعد على توثيق الصلة بالطلاب وأعضـــاء هيـــئة التدريس ، ويجعل المكتبة الجامعية أكثر تجاوباً مع متطلباتهم واحتياجاتهم بفضل التقنيات الحديثة في مجال خزن المعلومات واسترجاعها .

ويشير عباس(١) إلى أن ثورة المعلومات والاتصالات التي خلَّفت أثراً عميقاً فـــي مختلف المجالات العلمية المعاصرة ، لا يمكن أن تبقى محايدة تجاه تطوير

(١) بشـــار عباس / دور إنترنت والنشر الإلكتروني في تطوير خدمات المكتبات الحديثة، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، مج٣، ع٢، (١٤١٨هـ/ ١٩٩٨م) ، ص٢٢-٢٥ .

المكتــبات الحديثة ، بل هي تعدنا بتطوير عميق وجذري ، لا يمكن مقارنته إلا بالأثر الذي خلفه اختراع الطباعة على سيرة التطور العلمي الإنساني .

لقد كان لاختراع الطباعة أثر كبير في المخزون العلمي الإنساني إلى درجة كبــيرة ، لا يمكن مقارنتها بما سبقها قبل هذا الحدث المهم ، مما شجع المهتمين بعلــم المكتبات على إنشاء نظم التصنيف واعتماد الأساليب العلمية في الفهرسة والاستخلاص والتكشيف .

ونحــن اليوم أمام ثورة المعلومات والاتصالات نلاحظ أن الطرق التقليدية التــي كانت تستخدم في النظم الورقية ، لم تعد صالحة لمواجهة النمو الهائل في حجــم المعلومات الذي بلغ حداً ، جعل المختصين يستنبطون مصطلحاً لوصف هذه الظاهرة بــ (انفجار المعلومات) ولا شك أنه حدثت تأثيرات عديدة لثورة المعلومــات والاتصالات ، وتظهر تأثيرات أخرى بشكل شبه يومي ، ولصعوبة حصرها ، يمكن الإشارة إلى بعضها :

- إشاعة استخدام الأقراص المدمجة CD-ROM ، المخزن عليها مواد معرفية مخــتلفة وتوفــرها في المكتبات التجارية كما تستخدم كمواد معرفية متاحة بمخــتلف المكتــبات العامة والمدرسية والجامعية ، وذلك للاختيار بواسطة الباحثين والمعلمين والمحتاجين لمثل هذه المواد المعرفية .
- يمكن البحث عن عناوين الكتب التي تغطي مجالاً معيناً يطلبه المستفيد وذلك بصــورة ســريعة من خلال برامج حاسوبية ، وإذا لم تكن النتائج مرضية للمســتفيد تســتطيع الاســتعانة بشــبكة الإنترنت للنفاذ إلى فهارس المكتبة البريطانــية. أو مكتبة الكونجرس الأمريكية ، ويمكن للمستفيد الحصول على كل هذه المعلومات مطبوعة خلال دقائق معدودة .

- يتم استخدام قواعد بيانات متقدمة تستعين بركائز متخصصة ، وذلك لاختزان المعـارف المخـتلفة المـتزايدة بشكل كبير في شكل مقالات وكتب وتقارير ونشـرات وغـيرها ، وتقـوم بعض المنظمات العلمية بتحديث هذه القواعد بصورة تعاونية مع المؤسسات المشابهة لها ، وتصور القوائم المحدثة سنوياً على أقراص مدمجة وتوزعها بهدف تعميم الفائدة منها .
- بدلاً من إصدار نشرات الإحاطة الجارية شهرياً ، تستطيع المكتبات الحديثة، إصـدار هـذه النشرات بشكل يومي من خلال موقعها في شبكة الإنترنت ، ودون أن تتكلف جهود الطباعة ونفقات الإرسال البريدي .
- تستطيع المكتبات الحديثة اليوم نشر كشافاتها ومستخلصاتها ونظم استرجاع المعلومـات الخاصـة بهـا من خلال موقعها في شبكة الإنترنت ، وبالتالي يستطيع المستفيد الحصول على هذه المعلومات وهو في مكتبه أو في بيته ، مما يسهل عليه تحديد الكتاب أو المقال المطلوب وبالتالي طلب تصويره .
- تسـتطيع المكتـبات الحديـثة بناء نظم للأرشفة الضوئية تحل محل تقنيات المصـغرات الفيلمـية ، وذلـك لحفظ صور المقالات المهمة من الدوريات والـتقارير والنشـرات ، وبذلك يمكن إدخال المقالات الحديثة واسترجاعها بسهولة تامة .
- يمكـن للمكتـبات الحديثة التعامل مع الكتب الرقمية الإلكترونية ، وتستطيع تحقـيق الفائدة القصوى من ذلك باستخدام نظم واسترجاع المعلومات للنص الكامل .

- نظراً للارتفاع الشديد في أسعار بعض المطبوعات العلمية ، فإن الحل الذي يـبدو ممكناً لحل مثل هذا الإشكال يكمن في الاعتماد على النشر الإلكتروني للدوريات والكتب العلمية المتخصصة بالإضافة إلى اعتماد المكتبات الصغيرة على مقتنيات المكتبات الكبرى من خلال شبكة الإنترنت .

ويتساءل الباحث هنا : أين مكتباتنا بشكل عام ومكتباتنا الجامعية على وجه الخصوص من كل هذا ؟ فإنها في حاجة إلى فترة زمنية طويلة حتى تصل إلى هـذا المستوى . وعندها يكون من سبقونا قد وصلوا إلى مرحلة متقدمة ومتطورة – نحتاج معها إلى فترة أخرى للحاق بهم ، وهكذا دواليك .

وإذا كـان الباحـث قد تساءل هناك ؛ فإنه في الوقت ذاته يرى أن أحد أهم المشـكلات التي ظهرت على السطح في المكتبات الجامعية مشكلة عدم التطوير التنظيمي وتخلفه عن التوافق مع التغيير التكنولوجي .

إن العنصر الرئيس الذي أصبح واضحاً تأثيره في منتصف التسعينات ، هو ظهور وانتشار تطبيقات شبكات الحاسبات والمعلومات المتطورة ، حيث تتفوق وبشكل كبير على الترتيبات التقليدية بالمكتبات في أدائها وخدماتها ، مما جعلها تغزو وتغير من النمط السائد في الأداء والإنتاجية وتقديم الخدمات للمستفيدين .

ولا شـك أن استخدام شبكات المعلومات يتطلب إعادة تشكيل وهيكلة وبناء خدمات المكتبات في أنحاء الجامعة كافة ، كما أن عدم الإقدام على التطوير وبما ينسـجم ويـتفق مع الاتجاهات الحديثة يمكن أن يعرض المكتبات الجامعية إلى التقادم وإلى أن يصبح ما تقدمه من خدمات غير ملائم لاحتياجات المستفيدين .

ولهـذا ، فإن عملية إعادة الهيكلة هي في الواقع تتفق مع عمليات التطوير التنظيمي حيث تعني المواءمة الوظيفية مع التحديات الجديدة في البيئة .

إن عملـية إعـادة الهـيكلة هي عملية تطوير الخدمات المكتبية وتحديدها وارتـباطها مـع ربطها بخدمات مركز الحاسب الآلي لتقديم موارد المعلومات المختلفة من خلال الشبكات بمباني المدينة الجامعية للجامعة ، وذلك بهدف دعم البحث العلمي والبرامج الدراسية بالجامعة ..

ومن أهم الموضوعات في هذا المجال أن تحرص المكتبة الجامعية على أن تكـون محافظـة علـى توافقها مع التكنولوجيا السائدة وأن تستخدم الاتصالات الإلكترونـية بفاعلية ، ومساعدة أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا والباحثين ، بتوفير مختلف مصادر المعلومات وما إلى ذلك ..

ولا شـك أن ذلـك يمثل أكبر تحد يمكن للمكتبات الجامعية أن تواجهه فهل المكتبات الجامعية قادرة فعلاً على مواجهة تلك التحديات ؟ أشك في ذلك ، على الأقل في وقتنا الحاضر .

خامساً : الواقع الحالي للمكتبات الجامعية السعودية :

لمـا كانت طبيعة هذه الدراسة ، تتعلق بالمكتبات الجامعية السعودية ، فإنه مـن البديهـي لاستكمال الدراسة لجميع أركانها إيضاح جانب من سيرة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية ، وقد يتساءل أي سائل عن المقصود بالتعليم العالـي أو ماهـية التعلـيم العالي ؟ .. فالتعليم العالي الذي تتناول هذه الدراسة مكتـباته هو التعليم العالي الجامعي ، ذلك التعليم الذي يأتي مباشرة بعد المرحلة الثانوية من التعليم العام .

والتعلـيم العالـي في المملكة العربية السعودية يتوفر في جميع الجامعات والكلـيات والمعاهد العليا والكليات المتوسطة ، ويمتاز التعليم العالي بأنه يوفر أنواع التخصصات العلمية والاجتماعية والإنسانية كافة ، وتهدف المملكة العربية السـعودية من التعليم العالي سد احتياجات المجتمع بما يواكب التطور التنموي الـذي تشهده المملكة العربية السعودية في شتى مناحي الحياة ، وبما يحقق في الوقـت نفسـه أهداف ومتطلبات المملكة من الأيدي العاملة والمؤهلة والمدربة لقيادة دفة التنمية الشاملة .

١- التعليم العالي والمكتبات الجامعية :

ارتبطـت المكتـبات الجامعية ، بالتعليم العالي ولقد عرفت المملكة العربية السعودية ، التعليم العالي سنة ١٣٦٩هـ/ ١٩٤٩م . تلك السنة التي أنشئت فيها كلية الشريعة بمكة المكرمة بهدف واضح يتمثل في تخريج علماء مثقفين ثقافة دينية قويمة ، تتاح لهم فرصة العمل بعد تخرجهم في مجالات :

- القضاء .
- الوعظ والإرشاد .
- التعليم (التدريس) .

ولقـد أوضـح حمد السلوم(١) أن المملكة العربية السعودية ، لم يكن للتعليم العالـي وجـود فيها قبل إنشاء كلية الشريعة بمكة المكرمة ، بل كان البديل له إرسـال البعثات الدراسية الجامعية إلى الخارج ، ويعود السبب في ذلك إلى قلة المتخرجين من الثانوية العامة في ذلك الوقت .

(١) حمـد إبراهـيم السـلوم / تاريخ الحركة التعليمية في المملكة العربية السعودية : تطور التعليم ، الجزء الثالث، ط٣. واشنطن : مطابع إنترناشونال كرافيكس ، ١٤١١هـ .

والباحـــث يعـــتقد أن كلية الشريعة بمكة المكرمة التي أنشئت كنواة للتعليم العالـــي ، كانـــت بها مكتبة هدفها تزويد الأساتذة وطلبة الكلية باحتياجاتهم من المراجع العلمية التي لها صلة بطبيعة دراستهم على الأقل في ذلك الوقت ، ولا يتصـــور أن تكون هناك كلية للتعليم الجامعي وليس بها مكتبة تساند وتساهم في العملية التعليمية التي تقوم بها تلك الكلية ، وفي سنة ١٣٧٢هـ/ ١٩٥٢م أنشئت أيضا كلية المعلمين بمكة المكرمة ، لسد احتياجات المملكة العربية السعودية من المعلمين والإسهام في إعدادهم ، واستمرت هذه الكلية تؤدي رسالتها حتى سنة ١٣٧٨هـــ / ١٩٥٨م ، وبعد أن جرى تحويلها إلى كلية التربية أعيد افتتاحها سنة ١٣٨٢هـ/ ١٩٦٢م .

وجامعـــة الملـــك سعود بالرياض تعتبر أولى الجامعات السعودية تأسيساً ، حيث تأسست سنة ١٣٧٧هـ / ١٩٥٧م ، ثم توالت بقية الجامعات الأخرى على النحو التالي :

- سنة ١٣٨١هـ / ١٩٦١م تم افتتاح الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة .
- سنة ١٣٨٧ هـ/١٩٦٧م أنشئت جامعة الملك عبد العزيز في جدة بجهود أهلـــية ، وانضـــمت تحـــت مظلة حكومة المملكة العربية السعودية سنة ١٣٩١ هـــ/١٩٧١م ، لتصبح جامعة حكومية ، أسوة بمثيلاتها بعد أن كانت جامعة أهلية حين الإنشاء .
- ســـنة ١٣٩٤ هـــ/١٩٧٤م ، أنشـــئت جامعـــة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في الرياض، وهذه الجامعة ، حين نعود للوراء قليلاً ، نجد أن نواتها كانت :

- كلية الشريعة ، التي أنشئت سنة ١٣٧٣هـ/١٩٥٣م ، وهذه الكلية ليست هي تلك الكلية التي أنشئت في مكة المكرمة سنة ١٣٦٩ هـ/ ١٩٤٩م.
- كلية اللغة العربية ، التي أنشئت سنة ١٣٧٤ هـ / ١٩٥٤م .

* سنة ١٣٩٥ هـ / ١٩٧٥ م ، أنشئت جامعة الملك فهد للبترول والمعادن بالظهران وكانت هذه الجامعة تسمى قبل ذلك بجامعة البترول والمعادن، وبدأت هذه الجامعة انطلاقتها التعليمية بكلية البترول والمعادن سنة ١٣٨٣ هـ / ١٩٦٣ م .

* سنة ١٣٩٥ هـ / ١٩٧٥ م أنشئت جامعة الملك فيصل بالأحساء ، وحين أنشئت هذه الجامعة ، تم ربطها بوزير المعارف شخصيًا .

* سنة ١٤٠١ هـ / ١٩٨١ م أنشئت جامعة أم القرى بمكة المكرمة، وقبل انفصالها واستقلالها كانت فرعاً لجامعة الملك عبد العزيز بجدة .

والاستطراد السابق ، يوضح بجلاء أن مسيرة المكتبات الجامعية ، في المملكة العربية السعودية ، ارتبطت بحركة التعليم العالي بكلياته المختلفة وجامعاته المتعددة ، وهذا الارتباط بين المكتبات والجامعات أسفر عن ظاهرة ملموسة للخدمات التي تقدمها تلك المكتبات الجامعية للمستفيدين منها .

ومع تعدد الجامعات واختلاف الكليات التي تقدم وتنهض بمسئولية التعليم العالي ، أنشئت وزارة في المملكة العربية السعودية خاصة بالتعليم العالي فقط تحت مسمى وزارة التعليم العالي وذلك في سنة ١٣٩٥هـ / ١٩٧٥م وأنيطت بهذه الوزارة مسئولية الإشراف والتخطيط والتنسيق والمتابعة للتعليم العالي، وعملية الربط بين احتياجات المملكة العربية السعودية التنموية وبين القوى البشرية المتاحة والممكنة .

وكل من يلقي نظرة على البرامج التعليمية والأكاديمية التي تقدمها الجامعات السعودية ، يجد أن هناك تفاوتاً في نوعية التخصصات العلمية التي تقوم بها كل جامعة على حدة ويمكن تقسيم الجامعات السعودية إلى أربع فئات من حيث المنهج التعليمي والأكاديمي :

- جامعات (أم القرى ، الجامعة الإسلامية ، الإمام محمد بن سعود) هذه الجامعات برامجها متشابهة ، وهي تدور في فلك الدراسات الإسلامية والعربية بالإضافة إلى بعض الدراسات الاجتماعية والإنسانية .
- جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ، وهذه الجامعة تنصب اهتماماتها على الدراسات التي تتعلق بفروع الهندسة والعلوم وإدارة الأعمال .
- جامعتا (الملك سعود ، الملك عبد العزيز) وبهاتين الجامعتين تخصصات العلوم والهندسة ، والآداب ، والعلوم الاجتماعية ، والطب بمختلف فروعه.
- جامعة الملك فيصل ، وتنصب اهتمامات هذه الجامعة على دراسات الطب البشري والبيطري إلى جانب الزراعة والهندسة المعمارية .

٢- خدمات المكتبات الجامعية السعودية :

إن هذا التفاوت في نوعية التخصصات العلمية التي تقدمها الجامعات السعودية ، له آثاره على سياسة تنمية المجموعات بمكتبات تلك الجامعات ، وكذلك له آثاره على طبيعة الخدمات التي يتطلع إليها المستفيدون في كل جامعة من جامعات المملكة العربية السعودية .

ومـن يقـرأ ويتمعن في سياسة التعليم في المملكة العربية السعودية ، يجد بوضـوح تـام أن هـذه السياسـة في أحد بنودها تؤكد على ضرورة الاهتمام والاعتـناء مـن قبل الجامعات السعودية بالمكتبات ومصادر المعرفة الأخرى ، بغرض مساعدة الباحثين والدارسين وتوفير ما يلزمهم من المعلومات التي تعينهم علـى إجـراء الأبحاث النظرية والميدانية(١) وطبيعة هذه الدراسة تفترض أن المكتـبات الجامعـية تقدم مجموعة من الخدمات للمستفيدين بشكل مباشر ، تلك الخدمات يمكن إيضاحها كالتالي :

- **الإعارة :** إن خدمات الإعارة الداخلية أو الخارجية ، من الخدمات التي تقوم بها المكتبات الجامعية وتمثل هذه الإعارة أيضًا القاسم المشترك بين جميع مكتـبات الجامعـات ، ولا يمكـن بأي حال من الأحوال أن تكون هناك مكتبة جامعـية تخـدم الجامعة التي تتواجد فيها وتخدم المستفيدين دون أن يكون بهذه المكتبة الجامعية إعارة .

لذلك ، فخدمة الإعارة التي تقدمها المكتبة الجامعية تعتبر من أهم الخدمات المقدمة للمستفيدين من تلك المكتبات الجامعية ، ويضاف إليها في بعض الأحيان "حجـز الكتـب " وذلـك من خلال قيام المكتبة الجامعية بحجز بعض مصادر المعـرفة التـي تلزم المستفيدين في زاوية أو ركن خاص داخل أروقة المكتبة الجامعـية وتوضـع عليها لوحة إعلانية مفادها " للاطلاع الداخلي " بمعنى لا يسمح بخروجها من المكتبة الجامعية ، كذلك يمكن أن يضاف إلى نطاق الإعارة خدمـات الإعـارة التبادلية بين المكتبات ، وذلك من خلال قيام أكثر من مكتبة

(١) حمد إبراهيم السلوم (١٤١١هـ) مصدر سابق .

جامعية في الاشتراك في مشروع تعاوني بينها يتيح لها القيام بتداول المجموعات وذلك من جراء اتفاقيات تعقد بين تلك المكتبات توضح بنود هذه الاتفاقيات الآلية التـي يـتم مـن خلالها تبادل المجموعات بين المكتبات الجامعية ، ومؤخراً تم الاتجـاه إلى الإعارة المحسبة (الآلية) باعتبارها أحدث الاتجاهات وأصبحت تحـل محـل الإعارة التقليدية أو اليدوية(١) ولما كانت خدمة الإعارة ليست هي الخدمة الوحيدة التي تقوم بها المكتبات الجامعية تجاه متطلبات المستفيدين ، فإن دعـم تلـك الخدمـة بـبدائل أو خيارات أخرى يسهم في أداء المكتبة الجامعية لرسـالتها ، ولذلـك أشار (بوعزة)(٢) إلى أن التنوع في الخدمات التي تقدمها المكتـبات الجامعية ، يصب في نهاية المطاف في صالح المكتبة الجامعية وفي الوقت نفسه ، يعزز مكانتها في نفوس المستفيدين والمتعاملين معها ، كما أن هذا التنوع في الخدمات سيكسب المكتبة الجامعية السمعة الحسنة والذكر الطيب، من جمـيع المستفيدين من خدماتها بما فيهم منسوبو الجامعة الذين سيكون لهم دورٌ وشـأن فـي تأييد أي متطلبات تحتاجها المكتبة الجامعية مستقبلاً ، بهدف زيادة ميزانيتها أو شراء أجهزة حديثة ، أو إحداث نقلات تطويرية أو تقنية .

ومـن بين البدائل أو الخيارات التي يمكن للمكتبات الجامعية القيام بها لدعم الإعارة ، القيام بـ :

---

(١) ربحي مصطفى العليان (١٩٩٤) مصدر سابق ، ص٣١ .

(٢) عبدالمجيد بوعزة / تسويق خدمات المكتبات الجامعية في : وقائع الندوة العربية للمعلومات حول: المكتـبات الجامعـية دعامة للبحث العلمي والعمل التربوي في الوطن العربي ، تونس : مركز الدراسـات والـبحوث العثمانـية والموريسكية والتوثيق والمعلومات ومركز التوثيق القومي ، ١٩٩٤م . ص٩٦ .

- خدمات التصوير

- الخدمات المرجعية والإرشادية والببليوغرافية .

- **خدمات التصوير** : هناك صلة وثيقة بين الإعارة والتصوير ، تتمثل هذه الصلة في أن هذه الخدمة التي تقدمها المكتبة الجامعية يمكن أن تكون البديل لبعض مصادر المعرفة التي لا تسمح المكتبة بخروجها وبشكل أدق تلك المصادر المعرفية التي تتعلق أو لها صلة بالكتب المرجعية والدوريات ، وللاستفادة من هذه المصادر يتم اللجوء إلى خدمة التصوير.

- **التسويق** : هنا قد يتبادر إلى الذهن تساؤل فحواه ، كيف يمكن لمكتبة الجامعة التسويق لخدماتها ؟ وإجابة هذا التساؤل تأتي من خلال قيام المكتبة الجامعية بالدعاية والإعلان عن برامجها والعمل على تسويق نشاطاتها وذلك بجعلها متاحة لأكبر عدد ممكن من المتعاملين أو المتعاونين مع الوسط العلمي الجامعي ، وأبرز وسيلة لهذا النوع من الخدمات قيام المكتبة الجامعية بالآتي :

  - تنظيم جولات للمنتمين إلى الجامعة .
  - الإعلان في لوحة العرض عن المطبوعات الجديدة .
  - نشر الأخبار المهمة في صحيفة الجامعة .
  - التعاون بين العاملين بالمكتبة والمستفيدين .
  - إصدار نشرة دورية بالإضافات الحديثة وتوزيعها على المستفيدين .
  - إصدار دليل المكتبة وتوزيعه على المستفيدين في الوسط الأكاديمي .

وقـد أشـار (بوعـزة)[1] إلى أن التسويق يساعد المكتبة الجامعية على الـتعرف إلـى الاحتياجات الحقيقية للمستفيدين ، وتحسين نوعية الخدمات التي تقدمهـا المكتـبات ، وترشـيد إدارة المكتـبة الجامعية ومساعدتها على تحقيق أهدافهـا، كما أوضح الأساليب المتعددة التي يمكن للمكتبة الجامعية اتباعها في توظيف تسويقها لخدماتها منها :

- تحديد رسالة المكتبة وأولياتها .
- تحديد الخدمات التي يمكن تقديمها .
- دراسة الفئات المستهدفة واحتياجاتها المعلوماتية .
- اختيار أساليب الاتصال الملائمة للتعامل مع المستفيدين .

ويـرى الباحـث من هذا كله أن أسلوب العلاقات العامة ، قد يكون أفضل وسيلة يمكن للمكتبات الجامعية القيام بها لتسويق خدماتها وذلك من خلال قيامها بالإعلان والدعاية والترغيب في الإقبال على ما تقدمه من خدمات وذلك الإعلان أو الدعايـة يمكـن أن يتم من خلال تنظيم أسبوع للمكتبة داخل الحرم الجامعي لـترويج خدماتهـا والـتعريف بها والاتصال المباشر بينها وبين المستفيدين أو غـيرهم ، وتقـوم بعض المكتبات الجامعية السعودية بالقيام بمثل هذا الأسبوع كجامعـة الملك عبد العزيز ، التي تقوم بتنظيم أسبوع الإرشاد الأكاديمي، ومن ضمن أيام هذا الأسبوع يوم تحدد فيه ساعة أو ساعتين لزيارة المكتبة الجامعية، غير أن هذه الزيارة تقتصر على الطلاب المستجدين فقط ، ولذلك لم يتأت لمثل هذه الزيارة النجاح المرتقب منها وتحقيق هدفها في تكوين صورة حسنة أو ترك انطباع جيد عن الخدمات التي تقدمها مكتبة الجامعة .

---

(١) عبدالمجيد بوعزة (١٩٩٤م) مصدر سابق ، ص١١١ .

وحسنة العلاقات العامة لا تتمثل في تطوير خدمات المكتبة فحسب ، بل تشارك في تركيز الاهتمام بهذه المكتبة باعتبارها مركز المعلومات الذي يمكن اللجوء إليه وقت الحاجة، ومثل هذا الدور الذي يمكن للعلاقات العامة أن تلعبه له جانب إيجابي يتمحور حول الدعم الذي يمكن أن تلقاه المكتبة الجامعية من إدارة الجامعة العليا ، لأن ذلك سيشعرهم بالخدمات التي تقدمها المكتبة وأهميتها وكذلك بقيمة المعلومات التي تعمل على توفيرها للمستفيدين .

- **الخدمات الببليوغرافية** : ويندرج تحت هذه الخدمة مجموعة من وسائل استرجاع المعلومات التي تهدف إلى تسهيل وصول المستفيدين إلى مصادر المعلومات التي تتوفر بالمكتبة الجامعية من خلال إعداد قوائم ببليوغرافية عن أوعية المعلومات وتنظيمها وفق قواعد معينة تتوفر بالمكتبة مثل :

- الفهرس اليدوي .
- الفهرس الآلي .
- الكشافات والمستخلصات .
- أدلة المواد السمعية والبصرية .
- الفهرس الموحد (المرشد إلى مقتنيات المكتبة المركزية أو المكتبات التابعة لها).

إن هذه الأدوات الاسترجاعية لها دور مهم، حيث تمثل المفاتيح التي يمكن للمستفيد من خدمات المكتبة من خلالها الوصول إلى مختلف مصادر المعلومات، ومع تضخم الإنتاج الفكري في العصر الحالي وتنوع أشكاله وموضوعاته وتشعب احتياجات المستفيدين وضيق الوقت لديهم تم الاتجاه إلى استخدام النماذج

المــتطورة مــن الخدمات الببليوغرافية بفضل تطبيق الحاسب الآلي ، كما هي الحال في مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن .

- **خدمات الإحاطة الجارية** : هذه الخدمة تمثل تحديث معلومات المستفيدين وذلك من خلال إعلامهم بالتطورات في المجالات التي لهم علاقة بها ، وتزويد العامليــن بالجامعــة بالنشرات التي توضح لهم المقتنيات الحديثة في المكتبة ، وتكويــن ملــف لكل باحث يشتمل على اهتماماته الموضوعية ، وتسهيل تداول مقــالات الدوريات العلمية بين أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا ، وللأسف الشديد ؛ فإن مكتباتنا الجامعية السعودية لم تصل بعد إلى هذا المستوى المتطور من الإحاطة الجارية على الرغم من أهميتها ، والإحاطة الجارية يدخل في نطاقها أيضاً كنوع من الخدمات البث الانتقائي للمعلومات ، وذلك من جراء تحديــد مجــالات الاهــتمام الدقــيقة للباحثين ، والعمل بشكل جاد في تزويدهم بالمســتجدات من مصادر المعلومات التي تلبي احتياجاتهم ، وفوق هذا كله فإن مكتباتنا الجامعية السعودية ما زالت غائبة عن إصدار صحيفة المكتبة ، وكذلك لــيس لهــا دور يذكــر في تنظيم معارض الكتب ، في الوقت الذي أصبح فيه بالإمكان استخدام الحاسوب لتقديم كثير من الخدمات التي تندرج تحت الإحاطة الجارية ، وخاصة البث الانتقائي .

- **الإحاطة المرجعية** : وهذه من الخدمات ذات الصلة بالإجابة عن تساؤلات المستفيدين المرجعية بمختلف أشكالها بالإضافة إلى بحث الإنتاج الفكري وإعداد قوائــم ببليوغرافية تضم أهم المراجع التي تتعلق بموضوع معين ، والعمل على إعــداد ملــف أرشيفي لما تحتويه القصاصات من الصحف والمجلات وما إلى ذلك، وفي بعض المكتبات يستقطع جزء من مساحة المكتبة ويخصص للخدمات

المرجعية كما هو الحاصل في مكتبة جامعة الملك عبد العزيز وبها موظف واحد للقيام بهذه الخدمة .

وهناك من يصنف الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية إلى فئات ثلاث على النحو التالي :

أ- **الخدمة المرجعية المتحفظة** : وفيها يقدم الحد الأدنى من المعلومات كالإشارة إلى مكان المرجع أو كيفية استخدامه ، وهو الحاصل حالياً في المكتبات الجامعية السعودية ذات الصلة بهذه الدراسة .

ب- **الخدمة المرجعية المعتدلة أو المتوسطة** : حيث يقدم فيها المرجع المناسب مع شرح طريقة استخدامه بغرض الحصول على المعلومات المطلوبة ، ولم يقف الباحث في زياراته إلى المكتبات الجامعية المدروسة على تقديم هذه الخدمة .

ج- **الخدمة المرجعية التامة أو القصوى** ، وفيها تقدم المعلومة أو الإجابة على السؤال المطلوب وقد يصل الأمر إلى إعداد قائمة ببليوغرافية للباحث أو تصوير بعض الوثائق اللازمة وتسليمها له ، ولم يقف الباحث على تقديم هذه الخدمة بهذا الشكل في أي من الجامعات ذات الصلة بالدراسة.

ومع ذلك ؛ فإن الباحث لا يود أن يغفل أو ينكر الدور الذي تقوم به المكتبات الجامعية السعودية في قيامها بالحد الأدنى من الخدمة المرجعية (المتحفظة) ، ذلك أن تلك المكتبات في الأساس موجهة لخدمة الباحثين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا ، والعمل الأكاديمي لعضو هيئة التدريس المتمثل في التدريس والبحث العلمي ، وإشرافه على الرسائل العلمية وتقديم الاستشارات ورغبته في الترقي ، كل ذلك يفرض على عضو هيئة

الـتدريس الـرجوع إلـى المكتبة الجامعية للاستفادة من مقتنياتها المتعددة من مصادر المعلومات .

- **الخدمـات الإرشادية والتدريبية** : وهذه الخدمة يمكن لها أن تشمل كل الوسائل التي تهدف إلى الاستفادة من المكتبة ومحتوياتها والوقوف على أنظمـتها ولوائحهـا الجامعـية ذات الصـلة بهذه الدراسة ، تؤدى هذه الخدمات من خلال :

- اللوحات الإرشادية .
- الكتيبات التعريفية .
- بـرامج تدريبية تستغرق وقتاً طويلاً للقيام بها ، وهذه النقطة بالتحديد لم يقف الباحث عليها في المكتبات الجامعية السعودية ذات الصلة بهذه الدراسة.
- وضـع موظف مختص في مدخل المكتبة أو مركز إحالة وإرشاد يتولى توجيه المستفيدين إلى المصادر الخارجية التي لا تتوفر بالمكتبة الجامعية ، ولم يقف الباحث على هذه الخدمة في تلك المكتبات .

ومن ضمن لوائح المكتبات الجامعية ذات الصلة بهذه الدراسة بند يشير إلى أن مـن أهداف المكتبة تعليم المستفيدين وتدريبهم على استخدامها ، غير أن هذا البـند فـي الواقـع العملي لا أثر له على الطبيعة ، على الرغم من أن غالبية مـرتادي المكتبات تنقصهم مهارة الاستخدام والاستفادة ، وهناك مراحل ثلاث يمر من خلالها التدريب أو التوجيه المكتبي هي على النحو التالي[١] :

---

(١) سالم محمد السالم / المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية. مصدر سابق، (١٤٢٠هـ/ ١٩٩٩-٢٠٠٠م) ص ٥-٣٩ .

- تزويد المستفيد بمقدمة عامة عن المكتبة وتكاملها وساعات الدوام وكيفية استعارة المواد ، ويتم جزء منه في مكتبة جامعة الملك عبد العزيز إبان أسبوع الإرشاد الأكاديمي ، ولكنه لم يؤت ثماره بالشكل الصحيح .

- تزويد المستفيد بمعلومات كاملة وكافية عن مصادر المعلومات المتوافرة، والطريقة التي يمكن اتباعها للاستفادة من مختلف الخدمات المتوافرة وكذلك استخدام الفهارس للوصول إلى المادة العلمية المطلوبة .

- تزويد المستفيدين (يقدم عادة للأساتذة والباحثين الجادين من طلبة الدراسات العليا) بمعلومات دقيقة وكافية عن المصادر المتوافرة، وخاصة الدوريات وتعريفهم بالخدمات الفنية والفهرسة والتصنيف والتكشيف ، ولم يقف الباحث على مثل هذه الخدمة في أي من المكتبات الجامعية السعودية مثار الدراسة .

- **خدمات البحث في قواعد المعلومات** : في ظل تضخم الإنتاج الفكري وزيادته وتعدد لغاته وأشكاله باتت المكتبات الجامعية السعودية عاجزة عن الحصول على جميع ما يصدر من أوعية المعلومات وذلك لأنه يفوق طاقتها المالية وميزانيتها وإمكانياتها ، وأدى ذلك إلى أن أصبحت تلك المكتبات عاجزة عن التعامل مع الوضع بالطرق التقليدية ، وكان لا بد من البديل فكان الاتجاه إلى التقنية الحديثة للاستفادة منها في الحصول على المعلومات، وقد وقف الباحث على الدور الذي تقوم به المكتبات الجامعية السعودية ذات الصلة بهذه الدراسة في هذا المنحى على الرغم من قلة إمكانياتها المادية وضعف ميزانياتها ، ومع ذلك فإنها تعمل جاهدة على تيسير اتصال الباحث من خلالها بأكبر قدر ممكن من مراصد المعلومات .

غير أن تلك المكتبات بطيئة الاستجابة لتحديات العصر ، واستخدامها لتقنية الاتصالات الحديثة يكاد يكون في الحدود الدنيا .

- **خدمـــات التعاون والتنسيق** : وهذه من الخدمات التي تسعى إلى تضافر الجهـود مع الجهة الأخرى ذات الاهتمام المشترك سواء محلياً أو إقليمياً أو عالمياً بما في ذلك التزويد التعاوني والفهرسة التعاونية والإعارة التبادلية ، إضـــافة إلـــى تبادل الخبرات والاستشارات وتدريب المستفيدين ، ولم يقف الباحـــث فـــي أي من تلك المكتبات الجامعية ذات الصلة بهذه الدراسة على مثل هذه النوعية من الخدمات ، على الرغم من أن الاجتماع الرابع لعمداء ومســئولي مكتــبات جامعات الدول الأعضاء بمكتب التربية العربي لدول الخلــيج، أيد مثل هذا الاتجاه وخاصة الربط الشبكي بين مكتبات الجامعات حيث يمكن من خلال ذلك الربط الاستفادة من مصادر المعلومات المتوافرة في الجامعات والمؤسسات الأكاديمية الأخرى ، غير أن هذا المشروع لم ير النور بعد .

إن مـــا سبق ما هو إلا بعض نماذج الخدمات التي يمكن للمكتبات الجامعية السعودية القيام به لتتمكن من أداء رسالتها على الوجه الأكمل ولتحقيق أو تلبية الاحتياجات المتنوعة من المعلومات ، والباحث مهما كانت طبيعة بحثه لا ينظر لــتقديم الخدمـــة ، بقدر ما ينظر إلى سعي المكتبة الجامعية السعودية في تجديد ابـــتكار أسلوب تقديم تلك الخدمة وهذا ما يهمه ، لتتواكب مع روح العصر وما يعتريه من متغيرات متلاحقة وسريعة ذلك أن المستفيد لا يشكل فئة واحدة ، بل أكــثر مـــن فــئة إذ فيه طلبة المرحلة الجامعية الأولى (البكالوريوس) ، طلبة الدراسات العليا ، أعضاء هيئة التدريس بمختلف مراتبهم العلمية ، المحاضرون، المعــيدون ، الإداريــون ، الفنيون ، الباحثون من داخل الجامعة أو خارجها ، كما أن

لكـل فـئة اهتماماتها الموضوعية والبحثية ، وكل يبحث عن ضالته في مكتبة الجامعة ، وعلى تلك المكتبة السعي لإرضاء كل هذه الفئات بما تقدمه من خدمات.

٣- تطور مراحل خدمات المكتبات الجامعية السعودية :

أوضح (سالم محمد السالم)[(١)] أنه من خلال استقراء التطور التاريخي الذي مـرت بـه خدمات المستفيدين في المكتبات الجامعية السعودية ، منذ إنشاء أول مكتـبة جامعـية حتى الوقت الراهن ، فإنه يمكن تقسيم ذلك التطور إلى مراحل تحـتوي كـل مرحلة على مجموعة من الخدمات الموجهة لفئة المستفيدين في المحيط الجامعي ، على النحو التالي :

- **المرحلة الأولى** : ١٣٦٩-١٣٨٥هـ / ١٩٤٩-١٩٦٥م :

- شهدت هذه المرحلة ظهور أوائل المكتبات الجامعية .
- لا يعـرف الشـيء الكثـير عن وضع خدمات المستفيدين في أوائل تلك المكتبات وخاصة التي سبقت إنشاء مكتبة جامعة الملك سعود .
- لم توضح المصادر طبيعة تلك المكتبات وأنواع خدماتها .
- خدمـات المستفيدين بسيطة ومتواضعة وتمثل الحد الأدنى ، ولا تتعدى النماذج التقليدية المتمثلة في الخدمات القرائية .

- **المرحلة الثانية** : ١٣٨٦-١٤٠٥هـ/١٩٦٩-١٩٨٥م :

وهذه المرحلة شهدت :

- ظهور بعض المكتبات الجامعية الموجهة لخدمة التعليم العالي .

(١) سالم محمد السالم (١٤٢٠هـ/ ١٩٩٩-٢٠٠٠م) مصدر سابق، ص٥-٣٩ .

- تطور وضع الخدمات عن سابقتها في المرحلة الأولى .
- إعداد بعض الأدوات البيليوغرافية (الأدوات التعريفية أو أدوات استرجاع المعلومات) .
- الازدهار في بعض الجوانب (مقتنيات ، موظفين، مبانٍ) .
- ظهور عدد من الباحثين الاختصاصيين في المكتبات والمعلومات .

- **المرحلة الثالثة :-** ١٤٠٦ – حتى الآن / ١٩٨٦م – حتى الآن .

وهذه المرحلة شهدت :

- ظهور أنماط جديدة من الخدمات واتجاهات حديثة لتقديمها .
- تحسناً في الخدمات القائمة بعض الشيء .
- بروز خدمات الاتصال المباشر بقواعد المعلومات المحلية والعالمية .
- القيام بزيادة الناحية التسويقية في بعض المكتبات الجامعية .
- تقديم خدمات الإحاطة الجارية ، ولم تصل بعد إلى مرحلة البث الانتقائي.
- تحول الخدمات المرجعية في بعض المكتبات الجامعية إلى الشكل المقروء آلياً بدلاً من الشكل المطبوع .
- وضوح الصورة تجاه الخدمات نظراً لتسليط الأضواء عليها من الاختصاصيين .

ويوضح الوضع الفعلي (حالياً) للمكتبات الجامعية السعودية بجلاء تطور المرحلة الثالثة من مراحل تطور خدمات المكتبات الجامعية السعودية .





الفصل الثاني

مفهوم الجودة الشاملة ووظائفها



تمهيـــد :

هــذا الفصــل مــن الدراســة يســتعرض مفهوم الجودة الشاملة ووظائفها وأهميــتها،، والجودة الشاملة في المكتبات الجامعية والتحديات التي تواجه إدارة الجــودة الشــاملة في المكتبات الجامعية وتطبيقات الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية غير السعودية .

أولاً : مفهوم الجودة الشاملة :

١- تعريفات :

مــن المفاهــيم الفكرية الحديثة التي حظيت باهتمام المنظمات المختلفة في مجال إنتاج السلع والخدمات مفهوم إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management (TQM) وتتسابق المنظمات في العالم إلى الأخذ بهذا المفهوم لما يحققه من مزايا تنعكس علــى جــودة ما تقدمه من سلع وخدمات ، حتى أنه أصبح في كثير من الدول شعاراً تعمل به ، فالهدف هو الوصول في النهاية إلى جودة الحياة quality life. إن إدارة الجــودة الشاملة هي مجموعة من المبادئ ، والأدوات ، والإجراءات التــي توفــر التوجيه والإرشاد لأداء مختلف الأنشطة والأعمال اللازمة لإدارة المــنظمة ، وتعــرفها مؤسسة كوبرز وليبراند[(١)] (Coopers & Lybrand, 1993,P.3) بأنها : اندماج ومساهمة كل فرد يعمل بالمنظمة في المراقبة والتطوير والتحسين المســتمر لكيفــية أداء العمــل ، وذلك من أجل الوفاء بتوقعات العميل لمستوى الجــودة . فالتنظــيمات التــي تتبنى أسلوب إدارة الجودة الشاملة هي تنظيمات مــتحركة تســتخدم التخطيط الإستراتيجي لتعد نفسها للمستقبل ، وهي تنظيمات

(١) Cooper. M, (1996), the Use of Total Quality Management (TQM) in Libraries and Information Services in Australia and Overseas, Australian Library Journal, 45 (2): 92-101 .

تتصـف بالمـرونة مـن أجـل أن تستجيب للتغيرات في الطلب وفي البيئة . وباختصار ، فهو أسلوب مناسب بدرجة كبيرة في عالم يتصف بالتغيير المستمر حتى أن الثابت الوحيد هو التغيير .

ولـم يقتصر تعريف إدارة الجودة الشاملة على هذا التعريف لهذه المؤسسة فقـط ، بـل هناك العديد من التعاريف المتعددة لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ، ويمكن استعراض بعضها على النحو التالي :

١- يرى Connell (١) الجودة الشاملة بأنها : المتانة والأداء المتميز للمنتج .

٢- يـرى Baker and Abu Zeid (٢) الجودة الشاملة بأنها : جعل السلعة أكثر قدرة على الأداء المتميز في السوق .

٣- المكتب القومي للتنمية الاقتصادية في بريطانيا(٣) (NEDO) يعرف الجودة الشـاملة بأنهـا : الوفاء بمتطلبات السوق من حيث التصميم والأداء الجيد وخدمات ما بعد البيع .

٤- المعهـد الأمريكي للمعايير(٤) (ANSI) يعرف الجودة الشاملة بأنها : جملة السـمات والخصـائص للمنـتج أو الخدمة التي تجعلها قادرة على الوفاء باحتياجات معينة .

---

(١) Connell, D., . The Use Performance in export markets, some Evidence From International Trade Data Discussion Paper 6. London, NESO, 1979.

(٢) Baker, M. and Abu-zied, E. Successful Exporting Helensburgh, Westburn Publishes, 1982.

(٣) NEDO . Quality and value for Money, A Report to the National Economic Development Council by the Task force on Quality and Standards May 1985.

(٤) نقـلاً عـن إبراهـيم حسـن، الرقابة الإحصائية على الجودة وفلسفة ديمنج في الإدارة، التعاون الصناعي في الخليج العربي، ع٥٤، أكتوبر ١٩٩٣م .

٥- ولــيام وهريــت[١] William and Harriet ، يتعدى لديهما مفهوم الجودة الشــاملة جــودة المنــتج نفســه ، ليشمل أيضاً : جودة الخدمات ، وجودة الاتصــال ، وجــودة المعلومــات ، وجودة الإجراءات ، وجودة الإشراف والإدارة ، وجودة المنظمة ككل .. وهذا ما تؤكد عليه الجودة الشاملة .

٦- الجــودة الشاملة أسلوب للقيام بالأعمال لتعظيم القدرة التنافسية للمنظمة من خــلال التحســين المستمر لجودة منتجاتها وخدماتها وأشخاصها وعملياتها وبيئاتها من خلال دمج أساليب الإدارة الأساسية وجهود التحسين الموجودة والأدوات الفنــية في أسلوب منضبط ، يركز على التحسين المستمر للعملية المتمثلة في بلوغ الرضا المستمر للعميل ، من خلال نظام متكامل للأدوات والأساليب والتدريب[٢] .

٧- الوعد الذي تحملــه إدارة الجودة الشاملة ، هو : تقديم منتجات وخدمات لا تفوق فقط ما لدى منافسيك ، ولكنها أكثر اعتمادية مع إمكانية التنبؤ بتحقيق هــذا الــتفوق أيضاً ، والنتيجة الحتمية هي مبيعات أكثر ، ومشكلات أقل ، ووقــت ضــائع أقل ، ومواد مهدرة أقل ، وعائدات أكبر ، وربحية أكثر ، وموظفيــن أكــثر شعوراً بالسعادة ، وكل ذلك يبدو كحلم معسول الكلمات وصعب التحقيق ، ولكن هذه هي إدارة الجودة الشاملة[٣] .

ويرى كارل ألبرت ورون زيمكي في كتابهما " أمريكا الخدمة " (Albrechat & Zimake, 1985)[٤] أن : الموجــة الجديــدة التــي ارتطمت بعالم الأعمال

(١) Willian, L. and Harriet, M, . Quality Circles Changing Image of People at Work, Addison wesly Publishing Companym Inc, London, 1983.

(٢) internet File: www: A:\TQM.html, in 26-06 - 2000.

(٣) Internet File : www: A:\qmequals.html, 26-06 - 2000.

(٤) Albrechat, karl, Zimake, Ron, (1985), Service America: Doing Business in the new Economy, Home wood: dow-Sones-Irwin.

المضـــطرب هـــي موجة الخدمة ، فالاهتمام بجودة الخدمة سيكون هو الشاغل الأول لأذهـــان رجل الإدارة العليا في المنظمات المعاصرة ، فالولايات المتحدة الأمريكـــية شهدت ثورة صناعية مع إطلالة القرن السابق ، أما الآن فهي تشهد ثـــورة الخدمـــة ، فما كان يسمى بالأمس أمريكا الصناعية ، أصبح اليوم يطلق عليه أمريكا الخدمة .

ويـــود الباحث أن يوضح أهمية فهم حاجات العميل والوفاء بها وإرضائه ، فذلـــك يمثل الخطوة الأولى والهامة وبؤرة اهتمام الجودة الشاملة . إن توجهات المنافســـة في هذا العصر تدور حول تحقيق ذلك الهدف ، وإذا لم تنجح المنظمة فـــي بلـــوغ ذلـــك فإنهـــا تفقد المزايا التنافسية وتخسر عملاءها ، بينما تحقق المنظمات التي تتبنى مفهوم جودة الخدمة من أجل الوصول إلى إرضاء العميل وإشـــباع رغباته مزايا تنافسية نتيجة لذلك ، أو تحقق أعلى مستويات الأداء إذا كانت منظمات غير هادفة للربح .

لقد أصبح الاهتمام بالعميل هو الدافع المحرك لشركات الإنتاج والخدمات ، فأنشـــطة الشركة وجهودها وإستراتيجياتها وإجراءاتها وسياساتها كافة تتم نحو تقديـــم سلعة مميزة وخدمة ذات نوعية عالية من أجل إرضاء العميل ، كما أن حسن استخدام الموارد والإمكانيات المادية والبشرية كافة هو جهد وجه من أجل إرضـــاء العمـــيل في النهاية ، فهو الهدف وهو المقصود ، والتغيير هو الوسيلة التـــي يجـــب أن تتبناها المنظمات لتحقيق ذلك ، وتشترك جميع المنظمات في التوجه والإدراك إلى الحاجة إلى التحسين المستمر في الجودة كوسيلة للبقاء في مركـــز متميز للمنافسة ، وخاصة مع ازدياد حدة تلك المنافسة ، ولا يتحقق ذلك فقـــط بالاستثمارات الضخمة ، أو بالتكنولوجيا المتقدمة وحدها فهي متاحة لمن يدفع ثمنها ، فكان التحول إلى إدارة الجودة الشاملة كوسيلة لتحقيق مزايا تنافسية من خلال رفع كفاءة الإدارة ، وزيادة كفاءة الأداء ، والوفاء باحتياجات العميل .

٢ – محاور إدارة الجودة الشاملة :

علـــى الرغم من أنه لا يوجد نشاطات من أنشطة الأعمال أيًا كانت طبيعتها استخدم إدارة الجودة الشاملة ، بالطريقة نفسها ، إلا أن نظريتهما في أي عمل من الأعمال ، ترتكز على محورين أساسين لا خلاف عليهما :

* **المحـــور الأول** : وهو الأكثر أهمية ويتمثل في أن العملاء بمثابة الحياة للمنظمة ، فبدون العميل لا يوجد عمل ، وبدون عمل لا توجد منظمة ، ونتيجة لذلـــك فـــلا بد أن يكون الهدف الأساس لأي مجموعة السعي الجاد للإبقاء على العملاء في حالة رضا ، من خلال تقديم منتجات أو خدمات ذات جودة لهم(١).

وتلك الأفكار ليست غريبة على معظم المنظمات ، ولكن ما يجعل من إدارة الجودة الشاملة ذات طابع فريد ، دعوتها لإعادة هيكلة طرق الإدارة في السعي مـــنها لإيجـــاد هـــذه الجـــودة المقدمة للعميل ، والجودة الشاملة أيضًا ، بحثٍ المـــنظمات علـــى القـــيام بقلـــب الإدارة التي شاخت رأساً على عقب ، بعد أن أصبحت تلك الإدارة لا ترى أبعد مما هي عليه ، وذلك بإدخال العميل والموظف ومشاركتهما في صناعة القرارات .

* **المحـــور الثانـــي** : ويتمـــثل في حاجة الإدارة إلى الإنصات والاستماع لمصادر معلومات غير تقليدية ، ليتسنى لها بناء الجودة ، ومصدر هذا المحور ، الاعتقاد بأن الأشخاص لديهم الاستعداد لأداء الأعمال بجودة ، لو أنصت المدير لهم ، وأوجد لهم محل عمل يقوم على تبني الصالح من أفكارهم(٢) .

---

(١) Internet File:wwwA:\ed347670.html,in26-06-2000 .

(٢) Internet File: www:A:\ed347670.html, in 26-06-2000 .

والمديــر مــن منظور إدارة الجودة الشاملة ، بحاجة إلى أن يصبح قائداً لا يعمــل فــي نطاق النظام فحسب .. ولكنه يتكيف ويتماشى مع النظام[(١)] ، وهذا يعنــي أن بمقدور أي منظمة أن ترى التحسن المستمر في المنتج فقط ، عندما يــدرك المدير أن النظم كافة تتكون من أجزاء متداخلة ، ثم يعمل بدوره لتوجيه هــذه الأجزاء كافة تجاه منظور الجودة الشاملة ، وهذا النوع من القادة في جميع المــنظمات مطلــوب لضمان استمرارية تحسن المنتج أو الخدمة التي تقوم بها وذلك سيكون مردوده إيجابياً تجاه المستفيد الذي سيبدي رضاه عن ذلك.

وإدارة الجــودة الشاملة ، ليست مجرد فلسفة ، فهي بالإضافة لكونها تقترح نظــريات جديدة عن بيئة العمل ، فإنها تؤيد إحداث تغييرات محددة يتحتم على المديــر في المنظمة القيام بها إذا ما أراد تحسين النظام ، وتلك التغييرات يمكن إيضاحها في الآتي[(٢)] :

- **العلاقات مع العملاء** : قد يكون عميل المنظمة داخلياً أو خارجياً ، وكما يقــوم هذا العميل بشراء منتج من متجر ما ، فإن الموظف هو عميل الإدارة ، فالمدير بحاجة إلى أن يدرك أن العمل المستند للجودة لن يتأتى ما لم يقم بتوفير المنتجات ذات الجودة التي يقوم بها الموظفون .

- **تفويض السلطة للموظفين** : تبدأ إدارة الجودة الشاملة بالقمة ، غير أنها ينبغي أن تتشعب في مكان العمل وتتخلله بكامله ، وستفشل الجودة الشاملة ما لم تقم بمشاركة الموظفين وهم الأدرى بعملهم ووظائفهم أكثر من رؤسائهم ، ولذلك فــالمدخلات التــي يقدمها الموظفون حيوية لتحسين النظام ، وإحدى مسئوليات المديــر أو الرئيس التدريب المستمر للموظفين على طرق إدارة الجودة الشاملة

(١) Internet File: www:A:\ed347670.html, in 26-06-2000

(٢) Internet File: www:A:\ed347670.html, in 26-06-2000

وإشـــراكهم فـــي قرارات الإدارة ، والاستماع إلى مقترحاتهم ومرئياتهم الرامية لإحـــداث تغيير في أساليب العمل والأنظمة التي تحكمه ، والعمل على تنفيذ هذه المقترحات أو المرئيات(١) .

- **الجمـــع المتواصل والاستخدام للبيانات الإحصائية** : معظم الشركات أو المـــنظمات تراقب جودة منتجاتها من خلال إجراء أعمال تفتيش مجمعة لتحديد عدد الأصناف ذات الجودة المتدنية ولكن هناك من ينادي بمراقبة عملية الإنتاج مـــن خـــلال الجمـــع المتواصـــل للبيانات الإحصائية بحيث يمكن التعرف إلى المشكلات وقت حدوثها بدلاً من الانتظار لوقت متأخر ، يكون فيه تقديم الحلول لتلك المشكلات لا معنى له(٢) . وعندما يجري تحديد المشكلات ينبغي أن يكون محـــور المناقشات الدائرة ، وأن تعتمد المجموعة القائمة بالنقاش على البيانات الإحصائية ، لإحداث التغيير بدلاً من إلقاء اللوم عشوائياً على أفراد أو أقسام .

- **إيجـــاد مـــناخ يساعد على الوحدة والتغيير** : إن الموظف يود أن يشعر بالـــراحة لـــدى مناقشـــة المشكلات واقتراحاته للحلول التي يراها ، والمدير أو الرئـــيس بحاجة إلى العمل الجاد على إزالة الحواجز بين الأقسام وإزالة الخوف من الموظفين ولذلك فإن واجب المدير أو الرئيس إسقاط الشعارات والتخلي عن التمسك بالأهداف المكتوبة والسعي بدلاً من ذلك إلى تشجيع التنافس بين العاملين والتركيز على النتائج المتحققة بدلاً من العمليات .

ويـــرى الباحـــث ممـــا ســـبق أن فلسفة إدارة الجودة الشاملة تسعى لنجاح المـــنظمات أيّـــاً كانـــت طبيعة ممارستها في سوق عالمي يتسم بتصاعد القدرة التنافســـية فيه، في بيئة شديدة التغيير ، وتقدم تلك الفلسفة فرصة فريدة للتخلص

(١) Internet File: www:A:\ed347670.html, in 26-06-2000.

(٢) Internet File: www:A:\ed347670.html, in 26-06-2000.

مــن الأســاليب التقلــيدية والتعامل بكفاءة مع الموارد المتاحة ، وتقديم أفضل المنتجات والخدمات للمستفيدين وبما يحقق طموحاتهم ورضاهم ، ولم تغفل تلك الفلســفة الــدور الذي يقوم به العنصر البشري باعتبار جودته جزءاً أساسيًا في مفهوم الجودة الشاملة .

٣ - تطور مفهوم أسلوب الجودة الشاملة وتطبيقاته :

لم يكن مفهوم الجودة الشاملة حديث الظهور ، بل ظهر منذ زمن بعيد، غير أن ظهوره كوظيفة – رسمية للإدارة لم يكن إلا في الآونة الأخيرة وأصبح ينظر إلــى الجــودة فــي الفكر الإداري على أنها وظيفة تعادل تماماً باقي الوظائف الأخــرى وأصــبحت تستحق الانتباه من رجال الإدارة العليا بالمنظمات وخلال مرحلة تطور الجودة الشاملة هناك ملحوظة جديرة بالاهتمام ، تتمثل في أن هذا التطور لم يكن وليد الصدفة أو في صورة طفرات بل كان هذا التطور يتم بشكل ثابــت ومســتقر ، وكان انعكاساً لسلسلة من الاكتشافات ، ويؤكد ذلك ما أورده Dale Cooper ، وأشار إليه (فريد عبد الفتاح زين الدين ، ١٩٩٥م)(١) ، عن تطــور إدارة الجــودة الشــاملة وتقسيمها إلى عدة مراحل عبر تطور الجودة ، والمــراحل التاريخــية لــتطور الجــودة الشاملة ونشوئها ، يمكن حصرها في المراحل التالية :

(١) المرحلة الأولى (قبل عام ١٩٠٠م) :

في هذه المرحلة تم الاعتماد على الصناعات اليدوية والحرفية ، حيث ظهر الصناع البارعون ، وكانت النقابات المهنية والمحاكم في القرون الوسطى تضع

(١) فــريد عبدالفتاح زين الدين / إدارة الجودة الشاملة والأيزو ٩٠٠٠، مجلة البحوث التجارية: كلية التجارة، جامعة الزقازيق ، س١٧، ع١ (يناير ١٩٩٥م) ص٥١ .

نظم العمل ومبادئه بأسلوب صارم ، وظل هؤلاء الصناع والحرفيون يضعون أسس الجودة وتأكيدها .

(٢) المرحلة الثانية عام ١٩٠٠م :

مـــع بداية القرن التاسع عشر ، وظهور الثورة الصناعية ، عمل المهندس الأمريكـــي تـــايلور على فصل أنشطة التخطيط عن أنشطة الرقابة عملاً بمبدأ التخصـــص ، باعتــباره يـــزيد مـــن الإنتاجية ، ولذا انصب اهتمام المشرفين باعتبارهم متخصصين ، على اعتبار أن الجودة هي مدى مقابلة المعايير .

(٣) المرحلة الثالثة بداية عام ١٩٠٢م :

فـــي هـــذه المرحلة تم الاهتمام بالتفتيش على المنتجات ، ولذلك تم إجراء الاختبارات على المنتج من حيث المواصفات والأداء ، وهنا بدأ التأكيد على أن الجـــودة من مسئولية المفـــتش أو المشرف ، وفي هذه المرحلة لم يتم الاهتمام بمعرفة أسباب العيوب ومسبباتها وتتبعها ، ولذلك فإن المنتجات لم تخل من العيوب .

(٤) المرحلة الرابعة من عام ١٩٣٠م – ١٩٥٠م :

فـــي العشـــرينات مـــن القرن العشرين ، بدأت العيوب تظهر في المنتجات الحربـــية والمدنية ، وأدى ذلك إلى ظهور الحاجة إلى مديرين للبحث عن طرق لوضع نظام للتخطيط والرقابة على الجودة أو ما يعرف بتأكيد الجودة ، ولذا تم الاهتمام في هذه المرحلة بالعوامل التالية :

- طرق الرقابة الإحصائية على الجودة .

- مـــدى ملائمة أداء المنتج على الاحتمالات المتوقعة للنجاح في ظل وقت محدد.

- ظهور إمكانيات الصيانة للمنتج ، وذلك للمحافظة على مقدرة المنتج لأن الأجهزة ما هي إلا مكونات من الأجزاء التي تحتاج للإصلاح والصيانة وهذا معنى وجود أوقات لتعطل العمل من أجل إجراء الصيانة اللازمة .

(٥) المرحلة الخامسة عام ١٩٦٠م :

في هذه المرحلة تبين أن الطرق الرقابية المثالية لن تمنع الإهمال أو الفتور أو اللامباشرة في الوظيفة وأدى ذلك إلى ظهور برامج متعددة لدفع الأفراد نحو مـزيد من الدافعية لتحسين الجودة ومن أمثلة برامج الدافعية عدم وجود عيوب على الإطلاق ، والأداء الصحيح من أول مرة .

(٦) المرحلة السادسة من عام ١٩٧٠ – ١٩٨٠م :

فـي هذه المرحلة تم الاهتمام برقابة الجودة الكلية ، للعمل على تكامل برامج الجودة وتناسقها ، كذلك لم يعد المشرف هو المسئول عن الجودة ، بل كل المسـتويات الإدارية مسئولة عنها ، كذلك في هذه المرحلة ، ظهر مفهوم تأكيد الجـودة وتم ربطه بمفهوم الإدارة بالأهداف والإدارة بالنظم وإدارة المشروعات وغيرها ، وظهر في هذه المرحلة أيضاً مفهوم جلسات أو دوائر الجودة .

(٧) المرحلة السابعة من عام ١٩٨٠م – حتى الآن :

فـي هـذه المرحلة بدأ مفهوم تأكيد الجودة كوظيفة أساسية للإدارة وبرزت أهمـية تطبيقه في مجالات متعددة كالخدمات الصحية ، والرقابة البيئية ، وتوليد الطاقـة النووية ، وغيرها ، وفي هذه المرحلة أيضاً برزت تعريفات مستحدثة مـثل جودة الحياة وجودة بيئة العمل ، وهنا أيضاً ظهرت معايير دولية للجودة التي وضعتها المنظمة العالمية للمواصفات .

ويـرى الباحـث أن المراحل السابقة التي توضح التطور التاريخي لمفهوم إدارة الجودة الشاملة يمكن إيضاحها في الشكل التالي :

الأولى	قبل ١٩٠٠م عصر الصناع والحرفيين
الثانية	١٩٠٠م الإشراف
الثالثة	١٩٢٠م جودة التفتيش
الرابعة	١٩٣٠ – ١٩٥٠م الرقابة الإحصائية على الجودة – ملاءمة المنتج
الخامسة	١٩٦٠م واقعية الجودة – برامج الجودة المتكاملة
السادسة	١٩٧٠ – ١٩٨٠م برامج إدارة الجودة – تأكيد الجودة – دوائر الجودة
السابعة	١٩٨٠م – حتى الآن تأكيد الجودة في الخدمات – جودة الحياة – جودة بيئة العمل – شهادات الجودة الدولية

الشكل رقم (١)

التطور التاريخي لنشوء إدارة الجودة الشاملة

٤- متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

هـناك العديد من المتطلبات التي تعتبر عوامـل أساسية لتبني فلسفة إدارة الجـودة الشاملة ، إذ بدون تلك المتطلبات لا يمكن تطبيـق تلك الفلسفة ، ولقد أشـار توفيـق محمد عبد المحسن(١) إلى تلك المتطلبات وأوجزها في الآتي :

(١) ضرورة إيمان الإدارة العليا بأهمية مدخل إدارة الجودة الشاملة، حيث ينبغي على الإدارة العليا بالمنظمة إدراك مسئوليتها تجاه التغييرات العالمية الجديدة وما يترتب على ذلك من شدة المنافسة ، وأن تأخذ الإدارة العليا على عاتقها مسـئولية قـيادة التغيير ، فالكثير من اللوائح والأعمال الروتينية ينبغي أن تـتطور باعتـبارها مـن ضمن العوائق التي تحد من الوصول إلى تطبيق الجودة الشاملة .

ويـرى الباحث أنه بدون وجود قناعة تامة من الإدارة العليا للجامعات التي تتبعها المكتبات المركزية ، بأهمية الجودة الشاملة ، فإن أية جهود يتم بذلها لـن يكون لها ذلك التأثير الذي يمكن أن يشار إليه بالبنان، ولهذا فإن تبني فلسـفة إدارة الجودة الشاملة يبدأ من اقتناع الإدارة العليا للجامعات بحتمية التحسـين والـتطوير الذي تتم ترجمته بعدئذ في صورة خطط ومواصفات واختبارات ومن ثم التنفيذ الفعلي .

(٢) ضـرورة وجـود أهداف محددة تسعى المكتبات المركزية بالجامعات إلى تحقـيقها باعتـبار أن تحديد تلك الأهداف يعد في حد ذاته المدخل الأساس لإدارة الجودة الشاملة .

(١) توفيق محمد عبدالمحسن / مدخل إدارة الجودة الشاملة، القاهرة : دار النهضة العربية، ١٩٩٩م .

(٣) إن الأهــداف التي تسعى المكتبات الجامعية إلى تحقيقها ، ينبغي أن تكون موجهة باحتياجات المستفيدين ورغباتهم .

(٤) التأكــيد علــى تعاون الأقسام كافة بالمكتبات المركزية بالجامعات في تبني فلســفة إدارة الجــودة الشاملة ، حيث تتجلى ضرورة التوحيد والتنسيق في الجهود .

ويتفق الباحث في هذه النقطة مع بعض الكتابات التي تقول بأن تطبيق إدارة الجودة الشاملة لا يتطلب فقط إيجاد نوع من التنسيق بين الإدارات المختلفة داخل الهيكل التنظيمي ، بل ضرورة إيجاد ذلك النوع من التعاون بين إدارة الجامعة والجهات الاستشارية المتخصصة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

(٥) ضـــرورة إدخال التحسينات والتطورات على أساليب ونماذج حل مشكلات الجــودة ، مــع ضرورة تدريب العاملين على كيفية استخدام هذه الأساليب والنماذج التي من أهمها :

- تحليل السبب والأثر .
- تحليل البيانات .
- الجداول الإحصائية .
- لوحات التشتت .
- خرائط المراقبة .

(٦) ضــرورة ارتكــاز فلســفة إدارة الجودة الشاملة ، على قاعدة عريضة من البــيانات والمعلومــات التي ترشد إلى عملية اتخاذ القرار داخل المكتبات الجامعية .

(٧) منح الموظفين السلطة اللازمة لأداء الأعمال المناطة إليهم ، دون التدخل في كل صغيرة وكبيرة ، من قبل الإدارة ، بهدف منح الموظف الثقة وتشجيعه على أداء عمله .

ويتفق الباحث مع الفكرة الأساسية لدى بعض العاملين ، من أن الإدارة دائماً تطلب المزيد من هؤلاء العاملين ، ومن الصعب بمكان إرضاؤها في جميع الأحوال ، ويترتب على ذلك الفشل في تحقيق الأهداف المحددة وبالتالي انخفاض الجودة بصفة عامة .

(٨) ضرورة الابتعاد عن سياسة التهديد والتخويف التي تأخذ العديد من الأشكال والصور ، ومنها :

- الخوف من التقدم بأفكار جديدة .
- إمكانية أداء الموظف المهمة بطريقة أفضل ، ولكن عدم معرفته بالمرحلة التالية لها وخوفه من السؤال مما يؤثر على ذلك الأداء .
- الخوف من انخفاض معدل الأداء .
- الخوف من عقوبات الإدارة ، حيث هناك الرئيس الذي يؤمن بالتخويف ليتمكن من السيطرة على مرؤوسيه .
- عدم القدرة على تقديم الخدمة بشكل أفضل ، لمجرد الالتزام باتباع قواعد أو لوائح معينة .

(٩) التدريب المستمر ، وحاجة العاملين أو الموظفين إلى التدريب الذي يجعلهم في وضع أفضل وخاصة في الإلمام بجميع العمليات التي تتم في المكتبات

الجامعية بمختلف مراحلها ، ويرى الباحث أن يشتمل التدريب على دورات تنشيطية في المواد التدريبية التي تتعلق بإدارة الجودة الشاملة ، علاوة على الطــرق والأســاليب المــتقدمة التي تؤدي إلى تحقيق مستويات جيدة من الجدارة وتمكين المكتبات الجامعية من التصدي بعدئذ لمشكلات تتسم بمزيد من التحدي قد تعجز المكتبات عن مواجهتها وإيجاد الحلول الناجعة لها .

(١٠) الــنظر إلــى عملية تطوير الجودة وتحسينها ، على أنها عملية مستمرة، الأمــر الــذي يتطلــب وجود فرق عمل تكون مهمتها تصميم وتطوير وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها تلك المكتبات لتكون ملبية لاحتياجات المستفيدين .

رواد إدارة الجودة الشاملة :

هناك العديد من العلماء الذين كانت لهم إسهامات واضحة في تطوير مفهوم إدارة الجودة الشاملة ، حيث لا يذكر هذا المفهوم إلا وتبرز أسماء لثلاثة علماء كانت لهم اليد الطولى والمساهمة الفعالة في تطوير هذا المفهوم ، وأولئك العلماء هم :

- إدوارد ديمنج W.Edwards Deming.
- جوزيف جوران Joseph Juran.
- فيليب كرسبي Philip Crosby .

وهناك بعض العلماء الذين لهم اهتمامات واضحة وإسهامات فعالة أمثال :

فيجنبوم Fiegenbaum ، وكون واي Conway

وتاجوشي Taguchi ، وإشيكاوا Ishikawa

وشيجو شنجو Shigeo Shingo .

ويـــرى الباحث أن هناك سؤالاً ملحاً ، يطرح نفسه في هذا الموقف ، حول أهمـــية إدارة الجـــودة الشاملة وما تمثله وهل هي إعادة صياغة لفكرة سابقة؟ والإجابة عن هذا التساؤل ، تقودنا إلى الوراء قليلاً ، لتتبع تعريفات إدارة الجودة الشـــاملة ، فالملاحظ أنه رغم تعدد تلك التعريفات ، إلا أنها لم تجد تفسيراً لذلك التســـاؤل ، فتلك التعريفات ما هي إلا فكرة توضح مغزى إدارة الجودة الشاملة ومعناها ومفهومها ، وعجزت تلك التعريفات عن إيجاد فلسفة واضحة أو منهج تنصب عليه تلك التعريفات .

وللوصـــول إلـــى إجابة لذلك التساؤل المطروح كان لزاماً تتبع نشأة إدارة الجودة الشاملة وتطورها من خلال علمائها المؤثرين وهم :

(١) إدوارد ديمنج W.Edwards Deming :

أســـتاذ بجامعة نيويورك ، ومستشار أمريكي ، طلبته الحكومة اليابانية بعد الحـــرب العالمية الثانية لمساعدتها في تحسين الإنتاجية والجودة في صناعتها ، ويعـــرف بأنـــه أبـــو ثـــورة إدارة الجـــودة الشاملة ، حيث كان يعمل في فترة الأربعيـــنات فـــي وظيفة اختصاصي ، وله إسهامات في مجال الإحصاء الذي يعتـــبر تخصصه الرئيس . ويعتبر صاحب التوزيع العددي الإحصائي لتحسين الجـــودة، من خلال تطبيقات المراقبة الإحصائية ، ويعد من أسباب نجاح تفوق اليابان في الجودة وتقديراً لجهوده في هذا المجال ، قامت الحكومة اليابانية سنة ١٩٥١م بإنشـــاء جائزة باسمه تسمى " جائزة ديمنج " تمنح سنوياً للشركات التي

تتبنى أساليب ديمنج لجودة الإنتاج ، وتتمثل تلك الجائزة في الحصول على ميدالية فضية منقوش عليها صورة العالم ديمنج ، ولقد خصصت بعض الشركات اليابانية جانباً من الأموال لمنح الجوائز المالية لتلك الشركات والهيئات، وتقديراً لجهوده المميزة كذلك في الدعوة للاهتمام بجودة الإنتاج ، حصل سنة ١٩٥٥م . على ميدالية شيوهارت التي تمنحها الجمعية الأمريكية لجودة الرقابة سنوياً .

وفي ضوء اعتراف اليابان بفضله خاصة فيما يتعلق بمرحلة التحول نحو تبني أساليبه لوضع الجودة فوق كل اعتبار ، أصبح اسمه ينتشر رويداً رويداً في الولايات المتحدة الأمريكية ، حتى أن بعض المؤسسات أصدرت كتاباً أسمته الكتاب الأبيض تقول فيه : " إذا كانت اليابان تستطيع . . فلماذا لا نستطيع نحن أيضاً"(١) ، وتضمن ذلك الكتاب تفصيلاً للدور الذي قام به في تحقيق التفوق الذي تحظى به الصناعة اليابانية ، والخطوات التدريجية التي بذلت خلال فترة التحول لتحقيق الجودة في الإنتاج والخدمات، حتى أصبحت الجودة علماً على الصناعة والخدمات اليابانية، وهذا ما جعل الأمريكيين يقبلون على السلع اليابانية ويفضلونها .

ومن هذا المفهوم كان العنوان المثير للورقة البيضاء : إذا كان اليابانيون يستطيعون فلماذا لا نستطيع نحن أيضاً ..!؟

وكل ذلك ترتب عليه مزيد من الاهتمام بأساليب ديمنج في جودة الإنتاج ، ومما يلفت الانتباه هنا أن المصادر العلمية التي صدرت عام ١٩٩٠م ، أشارت

(١) كمال حمدي أبو الخير / إدارة المكاتب ونظم الملعومات، القاهرة : مكتبة عين شمس، ١٩٩٥م. ص٧٥ .

إلــى أن الطلــب على خبرته الاستشارية جعلت مكتبه محجوزاً لثلاث سنوات تالــية، كمــا تلقــى الندوات التي يعقدها في الولايات المتحدة الأمريكية اهتماماً وإقبالاً فائقاً[(١)] ولقد أشارت بعض المصادر العلمية إلى أن العنوان المثير للورقة البيضاء قاله مذيع أمريكي عندما أجرى مقابلة مع ديمنج في ٢٤/ ٦/ ١٩٨٦م.

ولقد كتب ديمنج تفاصيل كثيرة ، يشرح فيها فلسفته وأفكاره وطرقه ، والتي تركزت في محاور خمسة كانت على النحو التالي :

- المحور الأول : نقاط إدارة الجودة الشاملة الأربعة عشر .
- المحور الثاني : الأمراض القاتلة السبعة .
- المحور الثالث : المعوقات الستة عشر .
- المحور الرابع : المناخ الجديد .
- المحور الخامس : نظام المعرفة العميقة .

ويــرى الباحــث أن هناك محورين من تلك المحاور الخمسة ، لها علاقة وطــيدة بمجــال هذه الدراسة وهما المحوران الأول والثاني ، ولذلك سيتطرق إليهما بشيء من التفصيل، أما المحاور الأخرى فأوردها لاستكمال تلك المحاور.

المحور الأول : نقاط إدارة الجودة الشاملة الأربعة عشر :

أوضــح ديمــنج تلــك النقاط في كتابه Out of the crises (الخروج من المــأزق) وقــد قام الباحث بترجمتها بتصرف حتى لا تفقد أهميتها وقيمتها العلمية ، وتلك النقاط هي :

---

(١) أحمد سيد مصطفى / إدارة الجودة الشاملة ركيزة أساسية لنجاح الاستثمارات والمنظمات العربية، مؤتمــر إستراتيجية الاستثمار في مصر في ضوء تحديات المستقبل : كلية التجارة (بنها) جامعة الزقازيق، ٣-٤/٥/١٩٩٥م .

(١) Create Constoncy of Purpose to ward improvement of product and service .

ويقصـــد بهذه النقطة التفكير المستمر في تحسين الإنتاجية والخدمة ، وهذا يعني أن ديمـــنج يؤكد على تحسين نوعية الجودة وليس الربحية " بمعنى أن الربح ما هو في النهاية إلا تحصيل حاصل .

(٢) Adopl of the new Philosophy .

وتعنـــي هـــذه النقطة تطبيق الفلسفة الجديدة أو الحديثة – وهنا يبرز ديمنج أهمية استمرار الهدف الذي يضع تحسين الجودة والخدمة في المقام الأول ، على أن يكون ذلك مقروناً بالأساليب التي تعمق فلسفة الإدارة لتحقيق الجودة الشاملة.

(٣) Cease dependence on inspection to achiove Quality .

وتعني هذه النقطة التقليل من الاعتماد على الفحص ، وفيها يرى ديمنج أن الجودة ، لا يمكن إضافتها للمنتج بعد الانتهاء منه ، وإنما من الممكن تحقيق تلك الجودة منذ البداية في الإنتاج أو أداء الخدمة المطلوبة .

(٤) End the practice of a warding business on the basis of price tag .

وتعني هذه النقطة التوقف عن تقويم الأعمال ، بالاعتماد على بطاقة السعر، وهـــذا يعنـــي أن ديمـــنج لا يغفل السعر عند الشراء ، لأن الاختيار ، من بين الموردين يعتمد على نوعية المواد وعلى رغبتهم في التحسين لنوعية إنتاجهم .

(٥) Improve conastantly and for ever the syblem of production and service .

وتعني هذه النقطة تحسين نظام الإنتاج والخدمات المستمر ، وهذا يعني أن علـــى الإدارة مســـئولية البحـــث الدائم والمستمر عن الأساليب التي تعمل على تحسين الجودة .

(٦) Institute training on the job.

وتعني هذه النقطة الاهتمام بالتدريب للاستفادة من العاملين، وهذا يعني أنه لتطبيق مفهوم الجودة الشاملة ، ينبغي الاهتمام بالتدريب الذي يساعد في الاستفادة من العاملين من خلال تطوير قدراتهم وزيادة معارفهم وكفاءتهم الإنتاجية .

(٧) Institute leadership .

وتعني هذه النقطة استخدام الأساليب الحديثة في الإشراف ، وهنا يظهر أن عملية الإشراف تتطلب أن يكون الهدف الذي تسعى إليه مساعدة الأيدي العاملة في الاستخدام الأمثل للمعدات والأجهزة .

(٨) Drive out fear .

وتعنـــي هذه النقطة الشعور بالأمان ، من الملاحظ أن بعض العاملين ، لا يستطيعون إبداء وجهة نظرهم ، حيال بعض المشكلات التي تعوق سير العمل ، والـــبعض من أولئك العاملين لا يستطيع حتى مجرد السؤال ؛ ولهذا فإن تحقيق الجودة الشاملة يتطلب بشكل فعال إشعار هؤلاء العاملين بالأمان وعدم الخوف .

(٩) Break down barries between department .

وتعنـــي هذه النقطة إزالة الحواجز أو كسرها بين الأقسام ، لا شك أن عمل الأقسام المختلفة كفريق واحد يمكن منسوبيه أو العاملين بتلك الأقسام من معرفة المشكلات المختلفة ، وبالتالي تلافي حدوثها مستقبلاً .

(١٠) Eliminate slogans, exhortation and targets for work force .

وتعني هذه النقطة الابتعاد عن الهتافات والشعارات الرنانة " وهذا يعني أن هناك بعض الإدارات التي تستخدم بعض الهتافات والشعارات الرنانة ، لمخاطبة العاملين ، ظناً من تلك الإدارات ، أن تلك الهتافات والشعارات الرنانة ستعمل على زيادة الفاعلية ، بينما زيادة الفاعلية لا يمكن تحقيقها من خلال تلك الهتافات.

(١١) Eliminate work standards .

وتعني هذه النقطة تخفيض استخدام الأهداف الكمية ، وهذا يعني أن هناك ضرورة للتركيز على موضوعات الجودة ، وليس التركيز على كمية الإنتاج المبنية على القيام بأعمال حصصية أو رقمية كمقياس للإنتاج .

(١٢) Remove barries to pride of workmanship .

وتعني هذه النقطة إزالة الحواجز التي تمنع العاملين من الاعتزاز بعملهم ، وهذا لن يتأتى إلا من خلال العمل الجاد على التخلص من أساليب التقويم المتبعة (التقويم السنوي) إذ يرغب العاملون دائماً في حسن أدائهم لما يوكل إليهم من الأعمال . .

(١٣) Inistitute avigorous program of education and self improvement .

وهذه النقطة تعني تصميم برامج بهدف التعليم المستمر ، إن الهدف الأساس لتلك البرامج مواكبة آخر التطورات المستجدة في مجال أعمالهم بغية تعلم

أساليب وطرق حديثة في السلوك ، وتعمل تلك البرامج على دعم ومساندة فلسفة الإدارة الجديدة وهو ما يعرف بثقافة إدارة الجودة الشاملة .

(١٤) Put every body in the company to work to accomplish the transformation .

وهــذه النقطة تعنى بوضع العاملين على هيئة مجموعات ، وهذا يعني أن يعمــل الجميع في بوتقة واحدة ، لوضع ثقافة المؤسسة موضع التطبيق وبالتالي فإن على الإدارة العليا التركيز على وضع خطة لتنفيذها ، والإدارة هي الوحيدة التي تملك المقدرة في التحرك نحو العمل الذي يؤدي إلى تحقيق تفهم ثقافة إدارة الجودة الشاملة .

وبعــد استعراض نقاط ديمنج الأربعة عشر ، التي تعبرعن فلسفته الإدارية فــإن الباحــث يرى أن العمل بتلك النقاط ووضعها موضع التطبيق الفعلي في المكتــبات الجامعــية ، يتطلــب منها العمل على إحداث تغييرات في المفاهيم والأســاليب التنظيمــية التــي تعمــل بها وتحديداً لتلك المفاهيم التي لها علاقة بــالأهداف ، الحوافــز ، التعامل مع المستفيدين . وتلك التغييرات في المفاهيم قادرة على جعل المكتبات الجامعية مهيأة لتحقيق التميز في جودة الخدمات التي تقدمهــا للمستفيدين ، وهذا أيضاً يعزز من قدرتها التنافسية مع مختلف المكتبات الأخرى .

وتحقــيق الجــودة الشاملة لأهدافها ومراميها ، لا يتوقف عند تطبيق النقاط الأربعــة عشــر بــل هناك مبادئ أسماها ديمنج The Deadly Diseas وتعني الأمراض القاتلة ، هذه الأمراض التي ينبغي لإدارة الجودة الشاملة الابتعاد عنها

وعـــدم الوقـــوع فيها ، إذا أرادت تحقيق أهدافها ، وتلك الأمراض القاتلة تمثل سبعة أمراض على النحو التالي :

(١) المـــرض الأول : الفشل في توفير مصادر لدعم تحسين عملية الإنتاج والخدمات .

(٢) المرض الثاني : التركيز وعدم إغفال الأرباح قصيرة الأجل .

(٣) المرض الثالث : اعتماد تقييم الأفراد على التقارير السنوية .

(٤) المرض الرابع : تنقل المديرين المستمر بين الإدارات .

(٥) المرض الخامس : استخدام المعلومات المتاحة دون الاهتمام بالمطلوب لتحسين العملية .

(٦) المرض السادس : تكاليف العناية الصحية الزائدة .

(٧) المرض السابع : الأعباء القانونية الزائدة .

ويرى الباحث أن الأمراض السبعة السابقة يمكن النظر إلى الخمسة الأولى مـــنها كحقـــائق أساسية عن الإدارة ، إذ تعبر تلك الأمراض بشكل ظاهر عما يحدث في غالبية النظم الإدارية ، ولذلك فإن ديمنج يعتقد أنه لتنجح إدارة الجودة الشـــاملة ، لا بـــد من استئصال تلك الأمراض ، والمكتبات الجامعية يمكن لها الابـــتعاد عـــن تلك الأمراض من خلال اهتمامها بتعليم العاملين وتدريبهم على مختلف العمليات التي تتم داخل تلك المكتبات التي يعملون بها .

(٢) جوزيف جوران Joseph Juran :

فـــي بدايـــة الخمســـينات ، تـــم توجـــيه دعوة من الاتحاد الياباني للعلماء والمهندســـين لجوزيـــف جـــوران ، لزيارة اليابان ، ولعقد سنمار للإدارة العليا

والوسطى في مجال الجودة الشاملة ، باعتباره أحد أقطاب هذا الاتجاه الجديد في مجال الإدارة وهناك تم تقليده وساماً تقديراً وعرفاناً بفضله وجهوده في التوزيع الإحصـــائي للجــودة ، الذي توصل إليه ، واستطاع عام ١٩٥١م تكملة صياغة مجموعــة مـــن الأفكار حول إدارة الجودة الشاملة ، جاءت في كتابه المعروف The Quality Control Hand book ويعتبر هذا الكتاب ــ أكثر كتاب يتصف بالشـــمولية لجميع أوجه الجودة ومراقبة الجودة وتأكيد الجودة ، وقد قيل إن هذا الكـــتاب لم يكتب مثله بعد في مجال إدارة الجودة الشاملة [١] ، وقد لعب جوران دوراً كبيراً في تعليم المنظمات الصناعية اليابانية كيفية تحسين جودتها . ومن أهم ما نـــادى بـــه أهمـــية التزام الإدارة العليا بتحسين جودة المنتج والتخطيط للجودة واستخدام الإحصاء في السيطرة على الجودة ، والتحسين المستمر لكل مجال من مجالات جودة المنتج[٢] . ولقد تمكن جوران من تصميم طريقة أو أسلوب يمكن من خلاله جعل المستهلك أو المستفيد عاملاً أساساً من عوامل العمليات التنظيمية التـــي ترتبط بالإنتاج والخدمات ، وقد أطلق على ذلك الأسلوب " ثلاثية عمليات الإدارة لجوران " .

وقـــد تضـــمنـــت تلـــك الثلاثيـــة ، كما أشار إليها (فريد عبد الفتاح زين الدين، ١٩٩٥م)[٣] :

* تخطيط الجودة — Quality Planning
* مراقبة الجودة . — Quality control
* تحسين الجودة . — Quality improvement

(١) محمد توفيق ماضي / إدارة الجودة مدخل النظام المتكامل، القاهرة : دار المعارف ، ١٩٩٥م .

(٢) المنظمة العربية للتنمية الإدارية (١٩٩٧م) .

(٣) فريد عبدالفتاح زين الدين (١٩٩٥م) ، مصدر سابق .

وقد تم تقسيم الخطوة الأولى من هذه الثلاثية إلى المراحل التالية :

- تحديد من هم المستهلكون أو المستفيدون .
- تطوير خصائص المنتج الذي يفي بحاجات المستهلك أو المستفيد .
- تطوير العمليات القادرة على إنتاج تلك الخصائص .
- تحويل خطط النتائج المطلوبة إلى قوى تشغيل .

والخطوة الثانية ، تم تقسيمها أيضاً إلى المراحل التالية :

- تقييم الأداء الحالي للتشغيل .
- مقارنة الأداء الحالي بالأهداف .
- التصرف وفقاً للاختلافات .

وأما الخطوة الثالثة من تلك الثلاثية ، فقد كانت محور اهتمام جوران ، لاعتقاده بأن عمليات تحسين الجودة ، إنما تمثل القلب النابض لإدارة الجودة الشاملة ، ولهذا فالتحسينات لا تنتهي ولكنها مستمرة في جميع النواحي ، وهذه التحسينات تطبق لجميع المستفيدين .

ولهذا يعتبر جوزيف جوران ، من أوائل الذين قاموا بتصنيف المستهلكين أو المستفيدين إلى نوعين (داخلي وخارجي) وعرفهما على الشكل التالي :

*** المستهلكون أو المستفيدون الداخليون :**

إن داخل أي مؤسسة أو منظمة حالات متعددة تقوم فيها الإدارات والأفراد بالتوريد للمنتجات بعضهم لبعض ، ويطلق على المتلقي أو المستلم لهذه المنتجات (مستهلك ، مستفيد) مع أنهم ليسوا عملاء .

* المستهلكون أو المستفيدون الخارجيون :

هـــم أولــئــك الأشــخاص المــتأثرون بالمنتج ، ولكنهم ليسوا أعضاء بالمؤسســة أو المنظمة التي تنتج هذا المنتج ، وهم يشتملون على العملاء الذين يقومون بشرائه أو الاستفادة منه .

وفــي مجــال المكتــبات الجامعية ، فإن الباحث يرى أن التصنيف السابق لجوزيف جوران يمكن تطبيقه على :

- العاملين بالمكتبات الجامعية ، يمكن اعتبارهم العميل الداخلي باعتبارهم هم الذين ينتجون الخدمات للمستفيدين ويقدمونها .
- المســتفيدين مــن خدمات المكتبات الجامعية ، يمكن اعتبارهم العملاء الخارجييــن ، باعتــبارهم يــتلقون الخدمات ، وهم المستهلكون لها أو المستفيدون منها .

والأفكــار التــي طــرحها جوزيف جوران ، يمكن تطبيقها على المكتبات الجامعــية لتنمــية وتطويــر وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها تلك المكتبات وتحديداً عند الوفاء باحتياجات المستفيدين .

(٣) فيليب كرسبي Philip Crosby :

يعتــبر كرسبي مؤسس أول كلية للجودة ، وقد بدأ حياته الوظيفية كمشرف جودة وفحص في إحدى الشركات الأمريكية ، وتدرج إلى أن وصل إلى منصب نائــب رئــيس الشــركة ، واستمر كنائب لمدة (١٤) سنة ، وقد أصدر كتابيه الشهيرين[١] :

---

(١) محمد توفيق ماضي (١٩٩٥م) ، مصدر سابق .

- . Quality in free
- . Quality without tears

وتقوم فكرة تحسين الجودة لدى كرسبي على مفهومين هما :

- مسلمات إدارة الجودة .
- العناصر الأساسية للتطوير .

ويرى كرسبي أن مسلمات إدارة الجودة هي :

(١) إن تعريف الجودة هي أنها المطابقة للمتطلبات ، وتعد عملية وضع تلك المتطلبات من المسئوليات الأساسية للإدارة ، كما أن تلك المتطلبات وسيلة اتصال بين أطراف النظام الإنتاجي .

(٢) إن منع حدوث الأخطاء هو الطريق الوحيد لتحقيق الجودة ولذلك ينبغي أن تكون الخطوة الأولى هي تفهم المراحل المختلفة للعملية الإنتاجية .

(٣) ينبغي أن يكون معيار الأداء : منتج أو خدمة بلا عيوب .

والباحث يرى من وجهة نظره أن هذا المعيار ما هو إلا مشكلة ثقافية في المقام الأول ، حيث يلاحظ أن الأفراد يقبلون هذا المعيار في حياتهم الخاصة عند ممارسة أي جانب من جوانب الحياة المختلفة ، غير أن المشكلة تظهر في بيئة أعمالهم وخاصة عندما يتعلق الأمر بمحاسبتهم عن نتيجة عملهم .

(٤) إن مقياس الجودة هو مقدار الثمن الذي تدفعه المؤسسة أو المنظمة بسبب عدم المطابقة للمواصفات ، فبيانات تكلفة الجودة تساعد على إبراز أهمية المشاكل الخاصة بالجودة للإدارة ، وتستخدم في وضع

أولويـــات حل تلك المشاكل وكذلك في متابعة النتائج من حيث التكلفة المترتبة على اتخاذ الإجراءات التصحيحية .

ويرى كرسبي أن العناصر الأساسية للتطوير هي :

(١) الإصرار والجدية من قبل الإدارة العليا لتحقيق التحسين .

(٢) تعليم الجميع وتدريبهم بشكل دائم على مسلمات إدارة الجودة .

(٣) التأكد من الفهم الكامل لتلك المسلمات .

(٤) التطبيق الفعلي لتلك المسلمات في شكل خطوات .

(٥) تغيير اتجاهات الأفراد وثقافة العمل .

ويرى الباحث أن كرسبي في مفاهيمه لتحسين الجودة يركز ويهتم بالجانب البشـــري والتنظيمـــي فـــي عملية التطوير ، أكثر من اهتمامه أو التركيز على الأســـاليب الإحصائية ، كما يرى ذلك كل من ديمنج وجوران ، ولذلك فإن على الإدارة مراعاة كل مشاكل التطبيق الناتجة من عدم اقتناع الأفراد أو عدم رغبتهم أو عـــدم الـــتزامهم في عملية التطوير ، وقد اكتفى الباحث بالإشارة إلى هؤلاء العلماء الثلاثة باعتبارهم رواداً في مجال إدارة الجودة الشاملة ، ولهم إسهامات واضـــحة يشار إليها بالبنان إذ لا يذكر هذا المفهوم إلا وتكون أسماؤهم بارزة ، وأما العلماء الآخرون فلهم إسهاماتهم الفكرية أيضاً في هذا المفهوم ، إلا أنها لا تصل إلى ما قدمه هؤلاء العلماء لمفهوم إدارة الجودة الشاملة .

ثانياً : الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية :

يركز أسلوب إدارة الجودة الشاملة على وجود نوعين من العملاء للمنظمة: عميلها الخارجي وهو من يستهلك منتجاتها أو يتلقى خدماتها ، وعميلها الداخلي

وهـــو الموظف الذي ينتج ويقدم تلك المنتجات أو الخدمات . وليكون المنتج أو الخدمـــة بالمستوى المقبول للعميل الخارجي يجب أن يتحقق أيضاً القبول للعميل الداخلـــي عما يقدم له من مزايا وخدمات من المنظمة ، وكما يرتبط النجاح في تحقـــيق المستوى المرضـي من الخدمة للعميل الخارجي في أسلوب إدارة الجودة الشـــاملة فإنـــه يجـــب أن تكون ثقافة المنظمة وبيئتها مواتية لتطبيق الأسلوب وبالتالي التميز في مستوى الخدمة المقدمة .

وفـــي مجـــال الخدمة المكتبية يعرف بول موشر(١) (Mosher, 1979, p .17) الجـــودة بأنها " الفائدة أو العائد الذي يتحقق من مقتنيات المكتبة للمستفيدين منها للوفاء باحتياجاتهم في أعمالهم ، وكذلك للإدارات والبرامج التي تتبع المنظمة " .

وتـــرى كريستين برانكوليني(٢) (Brancolini, 1992) أن كل مكتبة توجد أساســـاً لخدمـــة احتياجات مجتمع المستفيدين من خدماتها . ولذلك فإنه يجب أن تـــدور أي مجهـــودات للـــتقويم الشـــامل للمكتـــبة حول مدى جودة خدمة تلك الاحتـــياجات ، فمقتنيات المكتبة قد تم جمعها وتنميتها – مع الاستمرارية – من أجـــل المســـتفيدين مـــنها من الأساتذة أعضاء هيئة التدريس والباحثين ومجتمع طـــلاب الجامعـــة الذين يدرسون لمختلف الدرجات العلمية ، وكذلك الإداريين العامليـــن بالجامعـــة ، وأعضـــاء المجتمع المحيط كافة ممن لهم حق استخدام المكتـــبة. والتركيز يكون على توافر المقتنيات المطلوبة availability وإمكانية

---

(١) Mosher, Paul H. (1979), Collection Evaluation in Research LIBRARIES 1 The Search for Quality, Consistencym and System in Collection Development, Library Resources & Technical Services, 23: 16-32 .

(٢) Brancolini, Kristine, R, C (1992), Use and User Studies for Collection Evaluation, in: Joseph J. Branin, (Ed), Collection Management for the 1990s Chicago : American Library.

وســـهولة الحصـــول عليها accessibility، ثم درجة نجاح المكتبة في إرضاء satisfaction المستفيدين من الخدمة المكتبية .

ويرى الباحث أن دراسات التقويم المرتبطة باستخدام المكتبة الجامعية والمستفيدين منها تكون ذات أهمية في تطوير المكتبة وتحقيق الجودة في الخدمة المكتبية.

ويشـــير فيليب مورس(١) (Morse, 1968,p. 5-6) إلى أن أكثر الإجراءات كفاية وفعالية لتحديد مدى وفاء المكتبة باحتياجات المستفيدين منها ومدى تحقيقها لرضـــائهم عن الخدمة المكتبية المقدمة هو تحقيق جانبين هما جمع البيانات ثم تحلـــيلها وكلاً من الجانبين يكمل بعضهما الآخر ، ويحقق ذلك للإدارة المسئولة عـــن المكتبة مراجعة لمدى الالتزام بالسياسات الموضوعة للخدمة المكتبية أو مدى الحاجة إلى التطوير والتغيير من أجل تحقيق احتياجات المستفيد وإرضائه.

ويشـــير كونـــداري(٢) (Cundari, 1995, p. 192) إلـــى أن إدارة الجودة الشـــاملة هـــي عملية تركز على فهم احتياجات العملاء (المستفيدين) ثم العمل علـــى تحسين الخدمات الخاصة بهؤلاء المستفيدين ورفع مستوى رضائهم عن تلك الخدمات .

وتوصـــل جوهانســـون(٣) (Johannson, 1995, p. 32 – 33) إلـــى أن خدمـــات المعلومات المتقدمة مع التحفيز الجيد للعاملين ترتبط بدرجة كبيرة مع عملـــيات إدارة الجـــودة ، وتـــدل على أن إدارة الجودة الشاملة يجب اعتبارها

(١) Morse, Philip M., (1968) Library Effectiveness : A System Approach Cambridge: The M. I. T. Press.

(٢) Cundari, L., (1995) , Enhancing Library Services: An Exploration in Meeting Customer Needs Through Total Quality Management, Special Libraries , and 86 (3) : 188-94.

(٣) Johennsen, Carl Gustav, (1996), Strategic Issues in Quality management : Theoretical Considerations , Joutnal of Information Science , 22 (3): 155-164.

ومعاملتها كجزء مكمل وأساسي في عملية إدارة التغيير في المكتبات وفي قطاع المعلومات بصورة عامة .

ويشــرح لاوس[١] (Lawes, 1993, pp. 142- 6) فوائــد إدارة الجودة لمهــنة خدمــة المكتــبات والمعلومات . إن إدارة الجودة كعقد بين مقدم الخدمة والعمــلاء أو المستفيدين من تلك الخدمة معتمدة على معايير تلتزم بها الخدمة ، توفــر الأداة أو الطريقة لقياس الأداء في مجال خدمات المعلومات ، إن التأكيد على جودة الخدمة يوفر المزايا في مجال التسويق والعلاقات العامة ، وفي مجال تقديــم الخدمات للعملاء والمستفيدين ، ويؤدي إلى تحسين النواحي التنظيمية في الإدارة إلــى جانــب رفع كفاءة أدائها ، كما يؤدي إلى تحسين الروح المعنوية للعاملين . إن الاهتمام بإدارة الجودة يؤدي إلى تحقيق خدمة مكتبية متميزة ، كما أنــه يــتم تنمــية وتدعيم حلقة الربط الحيوية بين خدمات المعلومات والقطاع الإداري .

ومــن واقــع خــبرة الباحث ومعايشته فإنه يلاحظ ويستشعر أن المكتبات الجامعية بالمملكة تعاني من كثير من العوامل المؤثرة سلباً على أدائها ، وكانت حصيلة تلك العوامل تدني مستويات الخدمة المكتبية المقدمة إلى المستفيدين من تلــك المكتبات ، ويتطلب ذلك الوضع إدخال أساليب حديثة لتطوير الإدارة بتلك المكتبات ورفع مستوى الخدمة المكتبية مثل أسلوب ومبادئ الجودة الشاملة .

كما أن علماء إدارة الجودة الشاملة لهم إسهاماتهم في تطوير والتوصل إلى نظــريات إدارة الجــودة الشاملة ، ونماذجها وآلياتها ، وتمارس هذه الإدارة في

(١) Lawes, A., (1993), the Benefits of Quality management to the Library and Information Services Profession, Special Libraries. 84 (3) : 142-6.

وقتنا الحالي في مختلف الأعمال وتمارس في المؤسسات والمنظمات الحكومية منها أو الخاصة ، كما تمارس إدارة الجودة الشاملة في المنظمات التي لا تسعى للربح والتي تدخل فيها المكتبات الجامعية .

وإدارة الجودة الشاملة نظام يهدف للتحسين المتواصل ، مستعيناً ومسترشداً في ذلك بإدارة مشاركة تستهدف في المقام الأول لها تلبية احتياجات المستفيدين، والمبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة تتطلب :

- مشاركة العاملين .
- التدريب المستمر .
- فرق حل المشكلات .
- الطرق الإحصائية .
- وضع الأهداف طويلة الأمد .
- التفكير المتواصل بالتحسين .
- الإقرار بأن النظام وليس الأشخاص هو المسئول عن أوجه القصور .

ومن هنا ؛ فإن المكتبات الجامعية تمثل مكاناً مثالياً لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة حيث تمثل المكتبات منظمات خدمية مسخرة لخدمة المستفيدين منها محققة رضا العاملين بها .

والمكتبات الجامعية تستطيع الإفادة من إدارة الجودة الشاملة من خلال طرق ثلاث يمكن تحديدها في الآتي :

١- إزالة الحواجز التي تعترض التعاون بين الأقسام المختلفة بتلك المكتبات .

٢- إعادة تعريف وتحديد المستفيدين من الخدمات المكتبية باعتبارهم عملاء داخليين (عاملين) ثم العملاء الخارجيين (المستفيدين) ثم الوصول إلى حالة من التحسين المتواصل(١) .

٣- على المكتبات الجامعية السعي والتركيز على توفير أفضل خدمة ممكنة، وأن تكون تلك المكتبات ذات استعداد في تغيير نمط سلوكياتها لخدمة المستفيدين منها ولتحديد ما إذا كان المطلوب إجراء تغيير ، فإن القائم على أمور المكتبة الجامعية ينبغي له الإجابة عن الأسئلة الهامة التالية :

- ما هي أسواقنا المستهدفة ؟
- لماذا يفد إلينا العملاء (المستفيدون) ؟
- ما هي الطريقة التي يجب النظر إليها لكفاءة أداء المكتبة ؟
- كيف يتسنى لنا خدمة العملاء (المستفيدين) اليوم !

إن الإجابة عن تلك التساؤلات ، تتطلب من القائم على أمور المكتبة الجامعية معرفة المزيد عن العملاء المستفيدين ، ثم الشروع في كيفية التعامل وتحقيق متطلباتهم كما أن الأمر يتطلب الإلمام بنقاط ديمنج التي توضح فلسفته . من كل تلك المتطلبات يمكن للمكتبة الجامعية صياغة خطة إستراتيجية يتم اتباعها والالتزام بالتحسين المستمر .

ويحدد (ريجز ، ١٩٩٢م)(٢) المبادئ المتميزة لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية على أنها :

---

(١) Internet File: www:A:\ed396759.html,in26-06-2000

(٢) Internet File: www:A:\ed396759.html,in26-06-2000

١- **الإدارة بالحقــيقة** : اتخــذ القرارات المتعلقة بالمكتبة بعد إجراء تحليل دقــيق للبيانات التي جرى تجميعها مستعيناً في ذلك بأدوات مثل أوراق المراجعة مخططات تاريخية ، مخطوطات باريتو .

٢- **إلغــاء الحاجة لإعادة العمل مرة ثانية** : العمل المكتبي يتسم بالكثافة ، ولذلك عليك تبسيطه مع التأكد من أنه يتم القيام به بالشكل الصحيح منذ الوهلة الأولى .

٣- **احــترام الــناس وأفكــارهم** : تذكر أن العاملين هم أهم الموارد على الإطــلاق ولا بد من تشجيعهم على لفت الانتباه للمشكلات دون خوف من الإدارة .

٤- **تخويــل السلطة للأشخاص** : ثق بالعاملين بالمكتبة وقدرتهم على أداء العمــل المناط بهم وامنحهم السلطة الملائمة لاتخاذ قرارات من شأنها تحسين جودة العمل الذي يؤدونه .

وفــوق ذلك ، تذكر أن إدارة الجودة الشاملة ليست علاجاً فعالاً يظهر أثره فور تطبيقه، فلا بد من تنفيذها خلال سنتين أو ثلاثة .

ويقترح (سيركن ١٩٩٣م)(١) بعض الطرق التي يمكن للمكتبات الجامعية، اتباعها كخطة عمل إذا أرادت تطبيق مفهوم الجودة الشاملة ، تمثلت تلك الخطة في :

١ – إنشاء كتيبات خدمة وحقائب معلومات للإرشاد .

---

(١) Internet File: ///A:\ bpr.html,in26-2000.

٢ – اســتطلاع رأي المستفيدين للوقوف على آرائهم من الخدمات المقدمة لهم .

٣ – تطوير اللوحات الإرشادية وتحسينها .

٤ – تغيير ساعات العمل .

٥ – تبسيط إجراءات الاستعارة .

٦ – إيجاد وسيلة سهلة لإرجاع المواد المستعارة .

٧ – استخدام المرونة في إسناد المهام للموظفين .

٨ – مطالبة الموردين بعمل بيانات وإجرائها على المواد .

٩ – إعطاء توجيهات وافية وتلقين الموظفين الجدد .

١٠ – إيجاد مجموعات استشارية مكتبية للتنسيق بين الأقسام .

١١ – متابعة واقتفاء الشكاوى والمقترحات .

١٢ – إدخال تحسينات على المبنى الرئيس للمكتبة .

١٣ – تطوير برنامج الوصول إلى العملاء الخارجيين (المستفيدين) .

١٤ – افتتاح مكاتب فرعية تابعة للمكتبة الأساسية .

١٥ – تعــريف الجمهــور دعائياً بالخدمات الجديدة أو الخدمات التي جرى تغييرها .

١٦ – تطوير برامج تدريب العاملين .

١٧ – تقديم خدمة إيصال الوثيقة الإلكترونية .

١٨ – استـهداف إيصـال الخدمات لفئة معينة من المستفيدين (المعاق ، الكفيف) .

١٩ – تمتع بالابتسامة الدائمة على محياك .

ويقترح (جوردن سبانسكي ، ١٩٩٦م)(١) أحد المنتمين إلى عالم المكتبات الجامعـية ، أن المكتبات يجب أن تعتمد هندسة إعادة البناء ، كطريقة لإحداث التعديل الجذري ، فيما تقوم به من خدمات كاستجابة للاتجاهات التقنية الحالية . والغـرض مـن هندسـة إعادة البناء ليس لمجرد القيام بالأشياء بصورة أفضل وأسرع وبسعر معقول فحسب ، رغم أن كل هذه الأشياء قد تتحقق عرضاً ، بل إن هندسة إعادة البناء تثير تساؤلاً عن ذلك السبب الذي يجعلنا نقوم بكل ذلك من الـبداية ؛ ولذلك فإن الأمر عندما يتعلق بالمكتبات الجامعية فإن سبانسكي يقترح أن القـيام بإعادة البحث الجذري للعمل بالمكتبات قد يؤدي إلى رفض العديد من الأشـياء التـي دأب أخصائيو المكتبات على القيام بها ويحدد سبانسكي احتياج المستخدم للمكتبات (العميل) على أنها تتضمن :

١– قدراً متزايداً من المواد المكتبية المطلوب إيصالها .

٢– طلباً متزايداً على الخدمات الموصلة عن (بعد) بمعنى حصول المستخدم على مطلبه بصرف النظر عن مكان تواجده .

لذلـك لا بد للمكتبات من السعي الحثيث لتلبية تلك الاحتياجات ولكن بطرق مبـتكرة وأشـار كذلك إلى عدم استفادة المكتبات الجامعية من طاقات موظفي المكتبات من غير أمنائها ، ولذلك فهناك حتمية إلى إطلاق قدرات هذه الطاقات

(١) Intermt File:///A:/bpr.html,in26-06-2000 .

مـــن غير الأمناء ، وسيؤدي ذلك إلى تمكين أمناء المكتبات من توجيه مهاراتهم خارج نطاق المكتبات ، حيث يقبع عملاؤهم الحقيقيون في انتظارهم .

وعلى النقيض من سبانسكي ، فإن (سيلفيا بيجوت، ١٩٩٥م)(١) تنظر إلى المـــزايا المحـــتملة مـــن جراء النهضة الحاصلة في تقنية المعلومات على أنها المحـــرك الأســـاس لتبنـــي هندســـة إعادة البناء بالمكتبات ، وليس احتياجات المســـتخدم، كما ذهب سبانسكي ، وبصفة خاصة في القطاع المؤسسي من تلك المكتبات ، وتصف بيجوت الأبحاث الحديثة موضحة أن ١٥٪ من المشروعات التي تبنت هندسة إعادة البناء في عملياتها كان نصيبها النجاح ، وسبب تدني تلك النسبة ، يعود إلى سببين هما :

١- أن العملية المقرر إعادة تصميمها لم يجر تحديدها بصـورة موســـعة من حيث التكلفة أو القيمة التي يحصل عليها العميل .

٢- أن هندســـة إعـــادة البـــناء لا تحدث اختراقاً يصل إلى تعديل المستوى الثقافي .

ولذلـــك فعلـــى اختصاصـــي المكتـــبات فهم الأسباب التي دعت لأحداث التغييرات وأن هناك ضرورة لإدخال العملاء (المستفيدين) وإشراكهم في كل مـــرحلة من مراحل تقديم الخدمة لهم وهذا بالتالي يقودنا إلى أن العاملين بتلك المكتـــبات فـــي ظل التغييرات المستحدثة لتقديم خدمة ذات جودة شاملة ، عليهم التخلـــي عن بعض الموروثات بمعنى إلغاء بعض الأنشطة التي أصبحت لصيقة ومتأصـــلة فـــي المهـــنة التـــي يقومون بها ولكنها لا تضيف أي قيمة لخدمات

(١) Intermt File:///A:/bpr.html,in26-06-2000 .

المكتـبات ، وهـذا بالتالي يتطلب التركيز على الخدمات التي تكشف العيوب ، وأمامـنا مـثال حـي لطموح هندسة إعادة البناء الذي تبنته جامعة ميرلاند في بلتيمور[١] حيث تم ضم مكتبة العلوم الصحية والاتصالات الصوتية والحاسبات بالجامعة واتصالات البيانات في وحدة إدارية واحدة تخضع لنائب رئيس الجامعة لـنظم المعلومات وهذه الفروع كافة ما زالت تتعرض لعملية هندسة إعادة بناء مـنذ عام ١٩٩١م إن جامعة ميرلاند ملتزمة بالرؤية الخاصة بإيجاد بيئة غنية بالمعلومـات ذات خدمات كمبيوتر واتصالات ومكتبات ، وقد جرى تحقيق هذه الرؤية بواسطة سلسلة من أعمال إعادة التنظيم الهيكلي والتنفيذ لشبكة معلوماتية وزيادة الاتصالات بين خدمات المكتبات ، وبناء مبنى جديد للمكتبات ذي شبكة متقدمة ليتسنى استيعاب غالبية المستفيدين من خدمات تلك المكتبات .

وقد أدت جهود هندسة إعادة البناء إلى الاستغناء عن بعض الوظائف الأمر الذي سمح لنظم المعلومات الاستنتاجية للقيود المالية المفروضة عليها .

ويحـدد (أندرسـون ، ١٩٩٧م)[٢] ثلاث إستراتيجيات تستطيع المكتبات الجامعية انتهاجها خلال مسيرة هندسة إعادة البناء :

الإستراتيجية الأولى : عمليات الجامعة في ضبط العمل بالمكتبات .

فـي ظل هذه الإستراتيجية ينبغي على إدارة المكتبة القيام بتحديد العمليات الموجـودة بالجامعـة ثم تقوم بهندسة إعادة بناء لعمليات أعمال المكتبات لدعم وتحسـين هذه العمليات وعلى سبيل المثال فإن أي جامعة قد تكون بها العمليات الأساسية التالية :

---

(١) Intermt File:///A:/bpr.html,in26-06-2000 .

(٢) Intermt File:///A:/bpr.html,in26-06-2000 .

- منح أوراق الاعتماد والشهادات الثبوتية .
- نقل المعرفة .
- النهوض بالتداخل الاجتماعي .
- إجراء الأبحاث .
- الحفاظ على الهوية المؤسسية .
- تقديم خدمات للجمهور .
- النهوض بالثقافة .

والأنشطة الحالية كتطوير المجموعات المكتبية من المواد أو أي خدمات مكتبية أخرى يمكن تقييمها استناداً إلى الحد الذي تسهم به هذه الأنشطة في تلك العمليات السبع أو بعضها .

الإستراتيجية الثانية : هندسة إعادة بناء عمليات الجامعة والمكتبة :

في ظل هذه الإستراتيجية تتعرض الجامعة بنفسها لمشروع هندسة إعادة البناء الخاص بها ويتعين على المكتبة بالجامعة الاستجابة والمشاركة في جهود هندسة إعادة البناء التي تشمل المؤسسة بكاملها من خلال العمليات التالية :

- دعم الطلاب .
- متابعة الأبحاث .
- عمليات المعامل .
- تقارير الإدارة .
- الشراء والدفع مقابل إمدادها بالمواد .

إن تلــك العملــيات ذات تأثــير على المكتبة الجامعية في مستويات عديدة فالــثروة المكتبــية موصلة بالسجلات الطلابية وبإمكان المكتبة دعم الأبحاث أو تشــغيل المعــامل ، ولدى المكتبة احتياجات إصدار التقارير للإدارة ومتطلبات الشراء والقتناء .

الإستراتيجية الثالثة : العمل المعرفي يحدد عمليات المكتبة :

فــي ظل هذه الإستراتيجية تحاول المكتبة الجامعية الأخذ بزمام القيادة في العمل المعرفي لهندسة إعادة البناء بالمؤسسة من خلال :

- العثور على المعرفة .
- إيجاد معرفة جديدة .
- تصنيف المعرفة الموجودة .
- تطبيق المعرفة الموجودة أو استخدامها .
- إعادة استخدام المعرفة الموجودة .

ويــرى الباحــث أنــه لا توجــد جهة أخرى لها المقدرة على تجسيد هذه التوجهات بكفاءة المكتبة الجامعية نفسها .

ويوصي أندرسون[١] بالاستفادة من المصفوفة التالية لتكون بمثابة أداة قيمة للعمل خلال هندسة إعادة البناء لعمليات المكتبة .

(١) Intermt File:///A:/bpr.html,in26-06-2000.

مصفوفة ديفنبورت[١]

العمل المعرفي	تغيير وحدة المعرفة	تغيير أين يعمل الناس ومع من	كفاءة توظيف التقنية
العثور على المعرفة إيجاد معرفة جديدة تصنيف المعرفة الموجودة تطبيق المعرفة الموجودة أو استخدامها إعادة استخدام المعرفة الموجودة			

ويتضمن العمود الأفقي ما يطلق عليه إستراتيجيات تصميم ديفنبورت وهي عبارة عن ثلاث طرق مختلفة لإعادة تصميم العمل المعرفي ، أما العمود الرأسي فيتضمن العمليات الخمس للعمل المعرفي ، ويشير ديفنبورت إلى هذه العمليات باسم التوجهات المعرفية .

وعلى سبيل المثال ؛ فإن خدمات المراجع تسهم في عملية العثور على المعرفة وكذلك فإن مستخدمي المكتبات يحظون بخدمات أفضل لو أن جهود العثور على المعرفة بواسطة العاملين بالمكتبات تذهب إلى ما وراء الوحدات التقليدية للمعرفة المرتبطة مع المكتبات كالكتب والإصدارات المسلسلة والميكروفيلم والتسجيلات الصوتية، ومعاملة عملية العثور على المعرفة على أنها بمثابة محاولة لتحديد محل الشيء المعلوماتي بمعزل عن الوسط، فإن ذلك قد يزيد إحساس المستفيد بالرضا .

(١) Internet File:///A:\bpr.html,in26-06-2000

والعاملون بالمكتبات المختصون بالمراجع قد يذهبون إلى عملائهم الذين يستخدمون الخدمات المكتبية بشكل متزايد من خارج المكتبة، أو يتوصلون لطريقة تمكن مستخدمي المكتبة من الحضور إليهم دون الحضور إلى المكتبة، وربما كانت الاستعانة بأصحاب الكفاءة التقنية للسماح للعاملين بالمكتبات بالتداخل مع المستفيدين مباشرة على الخط أمراً مطلوباً – ليمكن الذهاب إلى المستفيد الجديد صاحب القدرة التقنية .

ومن هذا كله يمكن القول إنه إذا كانت إدارة الجودة الشاملة تسعى إلى التغيير التدريجي فإن هندسة إعادة البناء عبارة عن منهج يستهدف إحداث تغيير جذري وهي تعمل بالمشاركة مع تكنولوجيا المعلومات، ومن الشائع بالنسبة للمكتبات ، أحياناً بسبب قصر نظر صناعة القرار في مشتريات التكنولوجيا أن تجعل نظام المكتبات يملي عمليات الأعمال بها بدلاً من العكس . ولدى تطبيق هندسة إعادة البناء ، تستطيع المكتبات الجامعية والمؤسسات الأم التعلم من الأخطاء الحاصلة في قطاع المؤسسات التجارية بأن تقوم :

- بالتحديد الواضح للعمليات التي سيجرى إخضاعها لهندسة إعادة البناء على النحو الذي وصفته بيجوت .
- بالوصول بهندسة إعادة البناء إلى ثقافة المكتبة وهي مهمة ليست سهلة ولا بد في كل الأحوال من مشاركة جميع المستفيدين في عمليات الأعمال التي ستخضع لهندسة إعادة البناء والإصرار على التعليم والمزيد منه .

إدارة الجودة الشاملة وهندسة إعادة البناء والفوارق بينهما

العناصر	إدارة الجودة الشاملة	هندسة إعادة البناء
مستوى التغيير	تدريجي ومتزايد	جذري
نقطة البدء	العملية الموجودة	بداية نظيفة
معدل التغيير	مرة واحدة أو متواصل	مرة واحدة
الزمن المطلوب	قصير	طويل
المشاركون	من أسفل التنظيم لأعلاه	من أعلى التنظيم لأسفله
النطاق التقليدي	ضيق في نطاق الوظائف	واسع ما بين الوظائف
المخاطرة	معقولة	هائلة
جهات التمكين الأساسية	السيطرة الإحصائية	تكنولوجيا المعلومات
نوع التغيير	فكري وثقافي	ثقافي وهيكلي وتنظيمي

ثالثاً: التحديات التي تواجه إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

في الوقت التي تحظى فيه إدارة الجودة الشاملة بجوانب إيجابية ، فإن تنفيذها يحمل معه تحديات وصعوبات تحول دون تبني إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ، وتبرز تلك التحديات والصعوبات في ما يلي[١] :

(١) Internet File:///A:\ED396759.html.in26-06-2000.

أولاً- **المفردات المستخدمة** : الاعتراضات على مصطلحات مستخدمة مثل شاملة ، جودة ، إدارة ، بما يعني أن المعايير العالمية لم يجر استيفائها بعد .

ثانياً- **الالتزام** : إدارة الجودة الشاملة تستغرق بضعة أعوام للتنفيذ ، وتتطلب التزاماً طويل الأمد من جانب مديري المكتبات .

ثالثاً- **العملية** : الثقافة المعتنقة تميل إلى نفاد الصبر ، ودائماً المحاولة تكون لحلول سريعة للمشكلات بينما يتعارض ذلك مع تحليل العمليات الدقيق الذي توصي به إدارة الجودة الشاملة .

رابعاً- **التخصص المهني** : الموظفون المتخصصون قد يظهرون مقاومة شرسة للكف عن ممارستهم المعتادة وتقديم خدمات مغايرة لها اعتادوا عليه ، ولما يرونه على أنه لا يعدو كونه نزوة تستهدف العميل (المستفيد) ثم تمضي لحالها .

ولأنه ليس من الممكن تحقيق رغبات الجميع ، فلا بد من حتمية الاختيار.

رابعاً : تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية غير السعودية :

هناك بعض المكتبات الجامعية في أمريكا وأوروبا التي نجحت في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكفاءة ، والاستعراض التالي يوضح كيف تمكنت تلك المكتبات الجامعية من تطبيق هذا المفهوم[١] :

(١) Internet File:///A:\ED396759.html.in 26-06-2000.

(١) مكتبة جامعة هارفارد :

بمساعدة من المستشارين استطاعت مكتبة جامعة هارفارد ، اكتشاف الكثير عن ماهية إدارة الجودة الشاملة ، ووجدت أن مبادئها المتمثلة في التفوق الخدمي والعمـل الجماعـي والتدريب المتواصل وبناء المهارات والتركيز على العملية والـنظم والتحسـين المسـتمر والتعاون بين التخصصات المختلفة ، كلها أمور تساعد في إحداث التغييرات المطلوبة ، لتقديم خدمة ذات جودة شاملة للمستفيدين .

(٢) مكتبة جامعة ولاية أوريجون :

قـررت هـذه المكتبة تجربة صلاحية إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ، وجرى تشكيل فريقين صغيرين هما :

- فريق أرفف الكتب ويتبع لوحدة صيانة الترصيص .
- فريق الوثائق ويتبع لوحدة المطبوعات الحكومية .

وقـام كـل فـريق بإجراء مسح استطلاعي للوقوف على آراء المستفيدين والعامليـن، وانـتهى الفـريقان إلى أن هناك مسائل يراها العاملون في منتهى الحيوية بينما يراها المستفيدون غير حيوية .

وعلـى ضـوء نـتائج هذا الاستطلاع أعيد التفكير من خلال إدارة الجودة الشاملة ، حيث وجد فريق الأرفف الذي تناول المشكلة الأزلية للسجلات الخلفية للأرفـف أن موظفي الأرفف العاملين بمفردهم على الأرضية يشعرون بالعزلة ويفـتقدون الحافـز لإحـداث التغيـير والتطوير ، وباستعانة فريق العمل بهذه المعلومـات تم عمل خطة لاختصاصي الأرفف تتيح لهم العمل في مجموعات صـغيرة ، وكـل مجموعة لها أرضية خاصة تعمل فيها ، وسرعان ما ظهرت

النتــيجة فــي زيادة التعاون وابتكار نظام بديع للأرفف ، وقلت الحاجة لتراكم الكتب خلف الأرفف[1] .

(٣) الإدارة الإستراتيجية في (١١) مكتبة قومية[2] :

جرى اختيار (١١) مكتبة قومية ، معروفة بخبرتها في الإدارة الإستراتيجية فــي كــل من أستراليا ، بريطانيا ، كندا ، فرنسا ، ألمانيا ، إيرلندا ، ماليزيا ، هولــندا ، سنغافورة ، أمريكا ، نيوزيلندا ، وذلك بهدف جمع معلومات عن عدد من الحالات من حيث ثراء المعلومات بسبب خبراتها الظاهرة ، وذلك من خلال استقصــاء للرأي جرى إعداده ذاتياً وتم تصميمه للإجابة عليه من خلال مديري المكتبات القومية الإحدى عشرة ، وقد استجابت جميع تلك المكتبات للإجابة على أسئلة الاستقصاء .

وفي ظل الإدارة الإستراتيجية التي تعني عملية تخصيص موارد المنظمة أو المؤسســة البشرية والمادية بطريقة تحقق أهداف الإدارة خلال فترة زمنية معينة . فــإن النتائج التي تمخضت عن ذلك الاستقصاء ، لم تكن مثيرة للدهشة ، حيث اتفقــت إرادتهــا علــى اعتــبار جانــب التطوير المستمر للأنظمة الإلكترونية والخدمــات بالنســبة للدخول على المعلومات والاستفادة منها، على أنه الأكثر أهمــية لنجاح الإدارة الإستراتيجية في تلك المكتبات القومية ، والتطور المذهل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تمكن المكتبات غير القومية من إنجاز ما كانــت المكتــبات القومــية تقــوم به في الماضي بما في ذلك خدمات التوثيق

(١) Internet File:///A:\ED396759.html.in26-06-2000.

(٢) Internet File: ///A:\Intro.html, in26-06-2000.

والأرشفة ولذلك فإن المكتبات القومية تواجه منافسة مصدرها الهيئات الخاصة والمكتبات بصفة عامة في كل مكان وليس في بلدانها فقط ، بل قد يصل الأمر إلى أن تكون لها منافسة من المكتبات القومية الأخرى ولذلك فإن التطوير والتنفيذ الفعلي للإستراتيجية يصبح مسألة شديدة الأهمية .

وتبين أن معظم تلك المكتبات القومية وجدت خبرتها في مجال الإدارة الإستراتيجية أمراً مفيداً للغاية في تحديد اتجاهها التنظيمي وتنفيذه مع تحمل التدقيق الشديد لمعرفة السبب الذي من أجله جرى قيامها . أما مجالات الضعف فكانت بشكل عام في المجالات الداخلة في دمج الإستراتيجية مع الثقافة التنظيمية وبشكل خاص حيث تكون التغييرات متعلقة بكفاءات الموظفين ومواقفهم وسلوكياتهم .

وتذهب الاقتراحات إلى أن المكتبات القومية الإحدى عشرة ، ستحصل على استفادة فيما لو قامت بوضع تركيز أكبر على تقليل الفجوة الحاصلة بين الثقافة التنظيمية الحالية (الطريقة التي يجري بها العمل حالياً) وبين الثقافة التنظيمية المستهدفة (الطريقة التي يراد بها أداء العمل مستقبلاً) .

هذه الرؤية يعززها التقرير الذي أعدته (جراتون، ١٩٩٦م)(١) عن دراسة قام بها كبار التنفيذيين لتحديد عوامل النجاح الأساسية في تنفيذ الرؤية الإستراتيجية ، إذ إن أحد الاتجاهات الرئيسة البارزة في العقد الماضي تمثلت في زيادة الوعي بأن التنفيذ الناجح لإستراتيجية الأعمال والرؤية المستقبلية في جزء منها تنتج من قوة الضبط بين المقصد وسلوك الأفراد وفرق العمل ،

(١) Internet File: ///A:\concl.html, in26-06-2000.

ويـــنعكس ذلك في التركيز على المنظمة والثقافة باعتبارهما المكونين الرئيسين فـــي تنفـــيذ الإستراتيجية والإقرار بأن القيم والحوافز وسلوك أعضاء المنظمة محددات رئيسة في أداء المنظمة وبالتالي نجاح أو فشل تنفيذ الإستراتيجية أو فشله.

الجوانـب الأساسـية للإدارة الإسـتراتيجية في المكتبات القوميـة الإحـدى عشرة[١] :

(١) بيان مكتوب بالمهمة .

(٢) بيان مكتوب بالرؤية المستقبلية .

(٣) الإعلان وصياغة القيم التنظيمية الجوهرية .

(٤) وثيقة مكتوبة بالقصد الإستراتيجي .

(٥) إجراء مسح بيئي داخلي وخارجي .

(٦) التعرف إلى الجهات المستفيدة الخارجية .

(٧) التعرف إلى العملاء والمستهلكين والمستفيدين ، الذين يجري من أجلهم توفير المنتج أو الخدمة .

(٨) التغيـــيرات المطلوبة في الهيكل التنظيمي ، متى كان ذلك ضرورياً .

(٩) التغييـــرات المطلوبة في توزيع الموظفين، متى كان ذلك ضرورياً.

(١٠) التغييرات المطلوبة في كفاءة الموظفين ، متى كان ذلك ضرورياً.

(١١) التوثيق بين أولويات الميزانية وبين الأولويات الإستراتيجية .

---

(١) مصدر سابق ، Cundri, L. .

(١٢) ثبات العمليات والأفعال والمعلومات والقرارات بين وحدات المنظمة.

(١٣) تكامل إستراتيجية المنظمة مع ثقافتها .

(١٤) التطوير المتواصل للأنشطة الإلكترونية والخدمات ليتسنى الدخول السهل والاستفادة من المعلومات .

(Cundari and Stutz,1995, pp. 188-191)

لقد ركز كونداري وستوتز على موضوع تطوير خدمات المكتبات من خلال استكشاف كيفية الوفاء باحتياجات المستخدمين للمكتبات باستخدام أسلوب إدارة الجودة الشاملة ، وقد أشارا إلى أن استجابة الخدمات لاحتياجات المستخدمين هي هدف أساس للمكتبات المهنية ونتيجة لذلك ، يجب على المكتبات أن تستخدم آلية لتقييم مدى تطبيق هذا الهدف ، وأن إدارة الجودة الشاملة هي عملية منتظمة حيث تركز على فهم احتياجات المستخدمين والحرص على تحسين الخدمات لهم ، وتحقيق رضاهم عن مستوى تلك الخدمات ، كما يركز هذا الأسلوب على التحسين المستمر لجودة الخدمات ، وبالنظر إلى التزام المكتبات نحو تحقيق رضا العملاء ، فإن أسلوب إدارة الجودة الشاملة يمكن استخدامه كإستراتيجية عملية ونافعة لعملية التقييم والتحسين المستمر لخدمات المكتبات ، ولتحقيق ذلك الغرض تم تشكيل لجنة للجودة الشاملة في المكتبة المهنية التابعة لمؤسسة ديفرو بالولايات المتحدة الأمريكية Devereux Foundations Professional Library وتم تحديد هدف اللجنة بتقديم توصيات لتحسين الخدمة المكتبية ، للوفاء باحتياجات المستخدمين بشكل أفضل ، وقد كانت أولى الخطوات نحو التحسين المستمر للجودة القيام بمسح ميداني بين مستخدمي خدمات المكتبة لتقييم مدى

رضاهم عن الخدمات الحالية ، ومستواها وتحديد الحاجات غير المشبعة لهؤلاء المستخدمين ، وتم إعداد قائمة استقصاء واختبار محتواها وهيكلها من خلال توزيعها على (١٨) من مستخدمي المكتبة ، ثم تم توزيعها بعد التأكد من صدقها على (١٥٦) مفردة من مستخدمي المكتبة باستخدام أسلوب العينة العشوائية ، وأستعيد منها (٨٤) قائمة وهو ما يمثل (٥٤٪) .

وقد توصل البحث إلى أن (٥٥٪) من المستجيبين لم يسبق لهم استخدام المكتبة ، كما لم يكن لديهم الإدراك بأن المكتبة كانت متاحة لتقديم الخدمات المكتبية لهم ، وقد استخدم بقية المستجيبين المكتبة في العام الماضي بين مرة واحدة إلى أربع مرات في المتوسط ، وأظهرت النتائج أنه يوجد لدى مستخدمي المكتبة رضا عن المواد المكتبية التي تتاح لهم وكذلك الخدمات المختلفة ، وقد أبدى (٩٢٪) رضاهم عن بداية اتصالهم بالمكتبة ، وأن (٧٧٪) حصلوا على المواد التي طلبوها ، كما أن هذه المواد التي تم الحصول عليها في توقيت سليم بما نسبته (٨٩٪)، كما أن المستجيبين أبدوا رضاهم عن الجودة بما نسبته (٩٢٪) وعن اكتمال المواد التي تم الحصول عليها بما يمثل (٩٧٪) ، وعن الخدمات الببليوجرافية بنسبة (٨٩٪) . وقد اقترح المستجيبون :

- ضرورة توفير معلومات عن المواد المتاحة بالمكتبة والخدمات التي تقدمها.
- ضرورة توزيع مطوية (بروشور) لتحقيق ذلك الغرض .
- ضرورة عقد زيارات للتعريف بالمكتبة ومحتوياتها وخدماتها أو عقد حلقات مناقشة محدودة لذلك الغرض .

- ضرورة عمل نشرة بالكتب الجديدة والدوريات المتاحة .
- ضـــرورة تشـــكيل لجـــنة للعاملين بالمكتبة ممثلة في المسئولين بفروع المكتــبة المخــتلفة في (١٣) ولاية أمريكية من أجل التزويد من الكتب والمراجع والدوريات وغيرها .
- ضرورة الحرص على توفير نظام بالحاسب الآلي للدخول إلى محتويات المكتبة من بعد .

وقــد تــم اقــتراح بعض التوصيات من أجــل وضع إستراتيجية لتحسين الخدمات من أهمها :

- زيـــادة معــرفة ووعــي المستخدمين للمواد والخدمات المتاحة بالمكتبة وبشكل مستمر .
- تحسين إمكانية الحصول على خدمات ومواد المكتبة من بعد .
- التوسع في خدمات المكتبة والمواد المتاحة بها كلما كان ذلك ملائماً .
- الاهتمام بالتوسع في خدمات توصيل المواد والمعلومات المطلوبة للمستخدمين.
- تحسين عملية الاتصالات المبدئية مع المستخدمين الجدد .

فــي دراســة عن إدارة الجودة أشار يوهانن[1] (Johannen, 1995, Pp.133-144) إلــى أنه منذ التسعينات بدأت موجة الاهتمــام بجودة الإدارة تغزو مجال خدمات المعلومات والمكتبات Library and information services (Lis) ، وأصــبحت عملية تقييم مستوى جودة الإدارة (Q.M.L) Library's Quality

(١) Carl Gustav Johannen, (1995) Quality Management and Innovation : Finding of Nordic Quality Management Survey, Library, Vol. 45, 1995, p. 133-144 .

management Level مهمـــة معقدة وتحتاج إلى مراجعة ، ويهدف البحث إلى الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بارتباط متغيرات وعوامل معينة بالمكتبة مع مستوى جودة الإدارة بالمكتبة ، وبصورة محددة تتركز الأهداف فيما يلي :

- استعراض مختلف المداخل لتعريف وقياس مستوى جودة الإدارة .
- التوصل إلى نتائج جديدة عن مستوى جودة الإدارة .
- التوصـــل إلـــى بعض المعارف حول ربط مجموعة من المتغيرات مع مستوى جودة الإدارة .

وقـد تـم تركـيز البحـث على مجموعة من المكتبات الخاصة ، مراكز المعلومـات للشركات الكبيرة ، المكتبات الأكاديمية (شريطة أن يعمل بها على الأقـل خمسـة أفراد) وذلك بالدول الإسكندنافية (الدنمارك ، فنلندة ، النرويج، السويد) وقد شمل مجتمـــع البحث (٧٠٠) وحدة .

وقـد حدد الباحث عدد المفردات لجمع البيانات بـ (٢٣١) مفردة ، وتم إرسـال قوائـم الاستقصاء المعدة لجمع البيانات إلى الدول الأربع بين ديسمبر ١٩٩٣م ويناير ١٩٩٤م ، واسترجع الباحث (١٣٩) قائمة بنسبة (٦٠٪) من العدد الموزع ، وتم استخدام البرنامج الإحصائي في العلوم الاجتماعية (Spss) في تحليل البيانات الأولية بالدراسة .

ولقد توصل الباحث إلى نتائج عديدة لعل من أهمها :

- تبين أن واحدة من كل سبعة وحدات ، تمثل مفردات العينة ، قد حصلت إما على شهادة الأيزو ٩٠٠٠، أو في مرحلة الحصول عليها أو التخطيط لذلـك ، واتضح أنه بالنسبة لمستوى جودة الإدارة وفقاً للمقياس الخاص

بـــإدارة الجودة الشاملة ، فإنه تبين أن (٢٨٪) على الأقل ، لم تقم بأي أنشطة في ذلك المجال .

- بـــربط النـــتائج مع الخلفيات النظرية في الموضوع ، اتضح أنه لقياس الأداء فـــي مجـــال قطـــاع خدمات المكتبات والمعلومات (Lis) فإن مســـتوى جـــودة الإدارة (QML) يجب أن يعتمد على أداة تقوم على توجـــه إدارة الجـــودة الشاملة حيث إن ما تقيسه الأداة المرتبط بالأيزو ٩٠٠٠ ، يتســـم بالمحدودية ، ولا يمكن تطبيقها على اتساع جوانب ما يجب قياسه بالنسبة لمستوى الجودة للإدارة .
- إن الإطار العام الخاص بجوائز الجودة الذي يقوم على نظم للتقييم يمكن أن يـــتم تطبـــيقه أيضـــاً على قطاع خدمات المكتبات والمعلومات وذلك لأغراض قياس جودة الإدارة .
- أن يـــتم إجـــراء بعض التعديل على الإطار العام لخطة التقييم الخاصة بجوائـــز الجودة مع تبسيط النموذج الخاص بذلك ، ليكون أكثر ملاءمة للدراسات الاستكشافية أو المقارنة ، وقد تم استنباط نموذج لذلك الغرض مـــن النموذج الخاص بجائزة الجودة الأوروبية الذي يحتوي على (١١) عنصـــراً ، ليصـــبح أداة سهلة الفهم ، واقتصادية ، وفعالة لقياس جودة الخدمة والأداء بالنسبة لقطاع خدمات المكتبات والمعلومات .
- تؤيد النتائج الاتجاه الجديد بالنظر إلى الجودة الشاملة كجزء متكامل مع إدارة عملـــيات التغيـــير في قطاع المعلومات ، وعلى ذلك ، فأي جهد للتغيـــير ســـواء كان شاملاً أو جزئياً في قطاع المكتبات والمعلومات ،

يجب اعتباره في إطار جهد الجودة ، من أجل تطوير ذلك القطاع أو أحد الوحدات التابعة له .

في بحث قامت به(١) (Fitch, 1995, pp221-244) تحت عنوان "التقييم المستمر للمكتبة الأكاديمية نموذج دراسة حالة" ، أشارت إلى أن المكتبة الأكاديمية تتمتع حالياً بإعادة ميلادها وتجديد في أهدافها ، يرجع ذلك - جزئياً إلى التقدم الحالي فـــي تقنـــيات المعلومـــات واستخدامها في مجال المكتبات ، إن التقييم المستمر للمكتبات الأكاديمية ، هو أحد الجوانب المهمة لإدارة المكتبة ، ولا شك أن إحدى الوســـائل التقليدية لذلك هي التقييم من أجل الاعتماد Accreditation ، من خلال هيئات الاعتماد المحايدة .

إن عملـــيات التقييم في المكتبة تتيح لمديري المكتبات الفرصة لتركيز إتمام العامليـــن علـــى جـــودة الخدمة وفعالية المكتبة ، ويتضمن التقييم الجيد خمس خصائص هي :

- أن يكون عملية مستمرة .
- أن يتضمن تحليلاً للبيانات المجمعة .
- أن يكون شمولياً متضمناً للعديد من الأوجه .
- أن يعتمد على معايير محددة ومفهومة وواضحة .
- أن يؤدي إلى نتائج ملحوظة ومحسوسة .

---

(١) Donna K Fitch, (1995), Continuous Assessment of the Academic Library: A Model and Case Study, Advances in Library Administration and Organization, Vol. 13, 1995 , p. 221-244.

ويتضمن البحث الذي قامت به " فيتشن" نموذجاً للتقييم المستمر الذي يراعي الخصائص المشار إليها سلفاً ، وهذا النموذج يستخدم مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) وذلك لمساعدة المكتبة للتحسين المستمر لجودة خدماتها وفاعليتها ، ثم يـتلو تقديـم النموذج دراسة حالة لاستخدام النموذج في مكتبة Daviz بجامعة Stanford بالولايات المتحدة الأمريكية .

إن الأسـاس الـذي تقـوم علـيه الدورة الخاصة بنموذج التقييم هو مستند (MCPVV) وهو مختصر لمجموعة كلمات تعني :

المهمة Mission

العملاء Customers

العمليات Processes

القيم Values

الرؤية Vision

وعادة يطلق على هذا المختصر (المهمة إلى الرؤية Vision-to-Mission) وهذا المستند يوفر المعيار الذي يتم قياس أنشطة المكتبة على أساسه ، وقد أشار كبـير أمناء الجامعة إلى مكونات هذا المستند ، في إطار التخطيط الإستراتيجي قـائلاً : " نحن نصمم إستراتيجية لمساعدتنا في تحقيق هدفنا المستمر (المهمة Mission) وذلـك لهؤلاء الذين من أجلهم ، قد جهزنا وأعددنا أنفسنا (العملاء Customers) وذلـك مـن خـلال مجموعة من الأنشطة المتكاملة (العمليات Processes) التـي تحكمهـا مجموعـة من المبادئ التي توجد في عمق جذور معتقداتـنا (القيم Values) وذلك من أجل تحقيق التحسينات التي نرجوها في إطار الخطة الحالية (الرؤية Vision) .

إن مســتند (MCPVV) هو مستند مرن ، يتم تطويره وإعداده بحيث يفهم العاملون أدوارهم وأدوار المكتبة في الجامعة بشكل أفضل.

ويــتم تطبيق النموذج الخاص بدورة التقييم Assessment cycle model علـى أساس المستند السابق ، وقد نبع هذا النموذج نتيجة لتطوير النموذج الذي أعـده شـيوهارت ودميـنج Shewhart & Deming ويتكون من (٤) مراحل ويطلق عليه (PDCA) وهو اختصار Plan, Do , Check, Act خطط ، نفذ ، افحص ، تصرف ، وذلك على النحو التالي :

خطط : اكتب خطة للتقييم تعتمد على مستند Mcpvv .

نفذ : نفذ الخطة ، واجمع البيانات من أجل اتخاذ القرارات اللازمة .

افحص : دراسة النتائج وتحليلها ، مع تحديد التغييرات المطلوب إحداثها .

تصرف : قرر ردود الفعل في مواجهة النتائج ، ونفذ التغييرات المقترحة .

وتعتبر دراسة الحالة مثالاً لكيفية تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة التي تم تناولها في الدراسة بالمكتبة المركزية لجامعة خاصة Stanford ، فقد بدأ تطبيق عملـيات التقييم المنظمة باستخدام نموذج دورة التقييم المبني على مبادئ إدارة الجـودة الشاملة بمكتبة هارويل دافيز Harwell Davis ، بالجامعة عام ١٩٩١م، والمكتبة تضم نصف مليون مجلد ، وتخدم طلاب المرحلة الجامعية الأولى البالغ عددهـم (٤٤٠٠) طالـب وأعضـاء هيئة التدريس (٢٢٣) أستاذاً ، إلى جانب العامليـن (٤٨٣) عاملاً ، وتم تكوين مجموعات عمل ولجان للمراجعة والتقييم ، وبـدأت أول مراجعة حقيقية لنموذج دورة التقييم في عام (١٩٩٢م)، حيث تم إجراء مجموعـة من التغييرات وأعمال التطوير بالمكتبة ، وبدأت الدورة مرة أخرى

عـــام (١٩٩٣م) باستخدام قوائم استقصاء لسؤال الطلاب والأساتذة والعاملين ، واســتمرت عملية التقييم ، حيث تؤدي إلى فرص جديدة للتحسين ، وقد أظهرت الدراسات أن نسبة رضا المستفيدين (عملاء المكتبة ، قد ازدادت إلى ٧٢,٩٪) في عام (١٩٩٣/١٩٩٤م) بزيادة قدرها (١٤,٩٪) عن العام الذي سبقه (١٩٩٢/ ١٩٩٣م) .

إن عملـــية تطوير الخدمة ستستمر ، فعالم المستقبل ستزداد فيه الحاجة إلى المكتبات وتطويرها وتحديثها وفقاً لتقنيات المعلومات .

ومـــاذا بعد ؟! إن الحياة في هذه الفترة شديدة التقلب ، وتجعل من الصعب تحديد ما إذا كنا نشهد فجر عصر جديد وهو عصر المعلومات أم مجرد مرحلة مـــتطورة مـــا زالت مستمرة ؟! وهذا الموقف الذي يحمل بين طياته الكثير من الغمـــوض ، يبعـــث علـــى القلق ، ويتطلب البحث الجاد والمستمر عن وسائل للخـــروج بمنطق مقبول للعقل البشري مما نراه من أحداث وتداعيات، يتزعمها أولئك الذين يقومون بمشروعات إدارية لإعادة أشكال عضوية تنتمي إلى ما قبل عصر التحديث باستخدام تقنيات معلوماتية تنتمي لعصر ما بعد التحديث بهدف تخطـــي البيروقراطـــية والســـعي نحو هندسة إعادة البناء ، لتحقيق أداء يفوق الوصـــف ، بينما هناك من يقوم بمشروعات متخصصة ووظيفية ، سعياً وراء الترويج لعصر التخصص .

إن مـــثل هذه الاتجاهات المتعارضة ستكون نتيجتها الحتمية اشتعال حرب بيـــن المتخصصـــين المتميزين الذين تنطلق دعواهم من الكمال الأخلاقي وبين أولـــئك المديرين الذين تنطلق دعواهم من مواقف الكفاءة التنظيمية في محاولة

مـــنهم للعـــثور على بدائل لقاعدة جوهرية في بيئة غير ساعية للربح تتمكن من قـــياس الإنجاز الثقافي الذي يتعذر قياسه كما هو الحال في السلع المادية ، لذلك أعـــتقد أن المتخصصـــين الأكاديميـــن ينبغي عليهم إعادة توصيف التزاماتهم الأخلاقـــية تجاه وظيفة الحفاظ وتطوير المعرفة ، بدلاً من القبول غير المشروط أو الرفض لجميع مكونات الإدارة الحديثة ، التي تحدد الشروط المطلوبة لتصبح مهندساً أو مديراً ، وما إلى ذلك .

بدلاً من ذلك ، لنبني على ما لدينا من خبرات من خلال مشروعات تعاونية تعمـــل مـــع جميع الأطراف في مشروعات بحثية وعلمية وتقويمية ، فيما بين التخصصـــات ، لنفهم بصورة أفضل ما الذي يحدث من حولنا ، ونحن نمضي قدمـــاً فـــي طريقنا لإعادة بناء مكتباتنا لنستطيع تقديم خدماتها للمستفيدين بشكل جـــيد، وتجعلـــنا فـــي غنى عن البحث لدى الآخرين فيما نحتاجه من معلومات معرفـــية فـــي زمن يتفق الجميع على أنه يتغير وستكون فيه الغلبة لتكنولوجيا المعلومات التي لعبت دوراً بارزاً في إحداث هذا التغيير الذي نعيشه ، ولا ندري مـــاذا ســـتحمله لنا الأقدار يوم غد ، إزاء هذا الزخم الهائل من المعلومات وما يعنـــيه ذلـــك مـــن التغيير الجذري للطريقة التي نتعامل بها ، لنتمكن من إيجاد مؤسسات تعليمية ومكتبات يشار إليها بالبنان .

الفصل الثالث

اتجاهات العاملين بالمكتبات الجامعية السعودية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في خدمات المكتبات الجامعية السعودية



تمهيد:

أجــرى الباحــث دراســته الميدانية علي مجتمع الدراسة الذي حدده بثلاث جامعــات مــن بين (٧) جامعات سعودية وقت الدراسة... حيث أنشئت جامعة جديدة لتصبح الجامعات السعودية (٨) جامعات حتى بداية عام ٢٠٠٠م .

والجامعات السعودية المختارة لهذه الدراسة هي :

- **جامعة الملك سعود ومقــرها الرياض .**
- **جامعة الملك عبد العزيز ومقرها جدة .**
- **جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ومقرها الظهران .**

وجــاء اختــيار الباحث لهذه الجامعات ، من منطلق أن ما يتم التوصل إليه حــول الخدمة المكتبية وجودتها وهو ما تسعى إليه إدارة الجودة الشاملة والتي تعمــل علــى تنمــية الصلات والعلاقات مع جمهور المستفيدين والاستفادة من مقــترحاتهم ومرئــياتهم فــي تطوير ما تقدمه من خدمات، ولا شك أن دراسة احتياجات المستفيدين ورغباتهم ومحاولة الوفاء بها كانت ، ولا تزال ، من أهم العوامــل التي مهدت الطريق إلى الجودة الشاملة ، فرسالة المؤسسة أيًا كانت طبــيعة نشاطها الذي تمارسه وتقدمه للمستفيدين لا تتحقق تلك إلا عندما تصل خدماتها للمستفيد الذي يستخدمها ويكون راضياً عنها.

فإذا كان القائمون على إدارة المؤسسات الغربية أو العربية يرون من وجهة نظــرهم أن المســتوى الرفــيع مــن الجودة يأتي من خلال إجراء المزيد من الاختــبارات والفحص للأنشطة أو الخدمات التي تقدمها تلك المؤسسات وليس من خلال العاملين أنفسهم ، فإن اليابانيين لهم وجهة نظر أخرى تختلف عن تلك

الوجهة الغربية أو العربية ، حيث يعتقد اليابانيون[(١)] أن الارتقاء بمستوى الجودة لا يتأتى إلا بتشجيع العاملين على التعاون الدائم لتصميم المنتج أو تطوير الخدمة المقدمــــة بما يتلاءم ورغبات المستفيدين ، وبالتالي رضاهم كمستفيدين من تلك الخدمـــات وهو ما يسعى إليه الباحث خلال هذا الفصل من حيث تطبيق أسلوب إدارة الجــودة الشاملة على المكتبات المركزية في تلك الجامعات من أجل رفع مســتوى الأداء وتحســين مستوى الخدمة المكتبية . وما يتم التوصل إليه يمكن الاســتفادة منه في بقية المكتبات الجامعية الأخرى بالمملكة العربية السعودية ، كمـــا أن الهـــدف الأســـمى هـــو معرفة مقدار رضا المستفيدين مما تقدمه تلك المكتبات من خدمات.

أولاً : سمات عينة مجتمع الدراسة :

(١) الجامعات التي ينتمي إليها منسوبو المكتبات المركزية:

يوضـــح الجـــدول التالـــي الجامعـــات السعودية التي ينتمي إليها العاملون بالمكتبات المركزية كما تظهر في الجدول رقم (١) .

الجدول رقم (١) أعداد العاملين في المكتبات المركزية وجامعاتهم

الجامعة	التكرار	النسبة٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
جامعة الملك سعود	٨٠	٦٣	٦٣	٨٢,٧
جامعة الملك عبد العزيز	٢٥	١٩,٧	١٩,٧	١٩,٧
جامعة الملك فهد للبترول والمعادن	٢٢	١٧,٣	١٧,٣	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	

(١) توفيق محمد عبدالمحسن/ مدخل إدارة الجودة الشاملة .– القاهرة : دار النهضة العربية، ١٩٩٩م.

يتضح من هذا الجدول أن هناك تفاوتاً بين عدد العاملين بالمكتبات الجامعية، حيــث تمثل جامعة الملك سعود الغالبية بنسبة ٦٣٪ من إجمالي العينة، وارتفاع النســبة إلـــى هــذا الحد إنما يعود في الأساس إلى زيادة عدد العاملين بها عن العاملين بالجامعات الأخرى موضع الدراسة.

(٢) المؤهل العلمي للعاملين بالمكتبات الجامعية:

يوضح الجدول التالي المؤهل العلمي للعاملين بالمكتبات الجامعية السعودية كما تظهر في الجدول رقم (٢) .

الجدول رقم (٢) المؤهل العلمي للعاملين

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
ماجستير	٢٣	١٨,١	١٨,١	١٨,١
بكالوريوس	٥٣	٤١,٧	٤١,٧	٥٩,٨
غير ذلك	٥١	٤٠,٢	٤٠,٢	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	

يتضح من هذا الجدول أن الغالبية من العاملين بالمكتبات الجامعية من حملة درجــة البكالوريوس حيث بلغت نسبتهم٤١,٧٪ من إجمالي عينة الدراسة وهي نســبة معقولة ومنطقية في ظل وجود أقسام للمكتبات بتلك الجامعات تعمل على تهيــئة الخريجيــن للعمل في مجال المكتبات ، ثم يليهم في المرتبة الثانية حملة المؤهــلات العلمية دون البكالوريوس وهي الدبلوم بعد الثانوية، الثانوية العامة، الكفــاءة المتوسطة، حيث يمثلون في مجملهم٤٠,٢٪ من إجمالي عينة الدراسة، وهــذه المؤشرات تنسجم مع ما توصل إليه سالم محمد السالم(١) في دراسته عن الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات الجامعية.

---

(١) ســالم محمــد السالم / الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات الجامعية السعودية .- الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٩٩٧م .- ص ١٥-٣٩ .

(٣) الفئات العمرية للعاملين بالمكتبات الجامعية السعودية :

يوضح الجدول التالي الفئات العمرية للعاملين بالمكتبات الجامعية السعودية، كما تظهر في الجدول رقم (٣) .

الجدول رقم (٣) الفئات العمرية للعاملين

العمـــــــــــر	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
من ٢٥ سنة - أقل من ٣٠	٧	٥,٥	٥,٨	٥,٨
من٣٠ - أقل من ٤٠	٤٠	٥٥,١	٥٧,٩	٦٣,٦
من ٤٠ - أقل من ٥٠	٣٩	٣٠,٧	٣٢,٢	٩٥,٩
من ٥٠ - فأكثر	٠٥	٣,٩	٤,١	١٠٠
الإجمالي	١٢١	٩٥,٢	١٠٠	
بدون إجابة	٠٦	٤,٧		
الإجمالي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن العاملين بالمكتبات الجامعية موضع الدراسة الذين تتراوح أعمارهم ما بين (٣٠) سنة وأقل من (٤٠) سنة يمثلون الغالبية العظمى حيــث تــبلغ نسبتهم ٥٥,١٪ من إجمالي عينة الدراسة، وهذا يعني أن المكتبات الجامعية ستستفيد من خدمات هؤلاء العاملين لأكثر من (٢٠) سنة قادمة في ظل نظــام الإحالــة إلى التقاعد عند بلوغ الموظف من العمر (٦٠) عاماً ما لم تكن لهؤلاء العاملين فرص وظيفية أخرى خارج هذه المكتبات.

(٤) المؤهل العلمي للعاملين بالمكتبات الجامعية :

يوضـــح الجـــدول التالـــي المؤهـــلات العلمية للعاملين بالمكتبات الجامعية السعودية كما تظهر في الجدول رقم (٤).

الجدول رقم (٤) المؤهلات العلمية للعاملين

العمـــــــــــر	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
مكتبات	٦٥	٥١,٢	٥١,٢	٥١,٢
غير ذلك	٦٢	٤٨,٨	٤٨,٨	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	

يتضـــح من هذا الجدول أن العاملين بتلك المكتبات المتخصصين في مجال المكتـــبات والمعلومات ومن يحملون مؤهلات المكتبات يمثلون الغالبية العظمى حيث تبلغ نسبتهم ٥١,٢٪ من إجمالي عينة الدراسة ، ولا شك أن ذلك له تأثير علـــى جـــودة الخدمـــة التي يقدمها العاملون للمستفيدين من تلك المكتبات بحكم تخصصـــــهم العلمـــي وعلاقته الوطيدة بطبيعة الأعمال المناطة بتلك المكتبات ، ولما كانت نسبة المتخصصين في مجال المكتبات هي الغالبية فإن ذلك يعني أن تلك المكتبات تحرص على استقطاب المؤهلين والمتخصصين في مجالها بحكم أنهـــم مهيـــئون؛ ويأتي في المرتبة الثانية ، وبما يمثل ٤٨,٨٪ ، العاملون ممن يحملون تخصصات مختلفة في المؤهل العلمي وهؤلاء يقومون بأدوار داخل تلك المكتـــبات لا تقل أهمية عن المتخصصين حيث تتنوع تخصصاتهم العلمية بين اللغات والهندسة والحاسب الآلي ولهم مشاركة إيجابية في العملية التعليمية وهو أحد الاتجاهات الحديثة في المكتبات الجامعية أن تكون هناك مشاركة فعلية بين

المهنيين والمتخصصين في مجالات أخرى ، وذلك له أكبر الأثر في تنوع الخدمة المقدمة للمستفيدين وله تأثير كذلك على جودتها .

(٥) عدد سنوات الخبرة الوظيفية في مجال المكتبات :

يوضح الجدول التالي عدد سنوات الخبرة الوظيفية في مجال المكتبات للعاملين بالجامعات السعودية كما تظهر في الجدول رقم (٥) .

الجدول رقم (٥) عدد سنوات الخبرة الوظيفية في مجال المكتبات

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
أقل من (٥) سنوات	٩	٧,١	٧,١	٧,١
من (٥) – أقل من (١٠)	١٨	١٤,٢	١٤,٢	٢١,٣
من (١٠) – أقل من (١٥)	٦٩	٥٤,٣	٥٤,٣	٧٥,٦
من (١٥) سنة فأكثر	٣١	٢٤,٤	٢٤,٤	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	

يتضح من هذا الجدول أن العاملين بالمكتبات الجامعية الذين أمضوا في خدمتها من (١٠) سنوات إلى أقل من (١٥) سنة يمثلون النسبة الغالبية، حيث يمثلون ٥٤,٣٪ من إجمالي عينة الدراسة ولذلك فإن مؤشرات هذا الجدول تتفق وما جاء في مؤشرات الجدول رقم (٣) الذي تناول الفئة العمرية للعاملين ، والذي تبين منه أن الفئة العمرية الواقعة بين (٣٠-٤٠) سنة تمثل الغالبية العظمى .

(٦) عدد سنوات الخبرة الوظيفية في العمل الحالي :

يوضح الجدول التالي عدد سنوات الخبرة الوظيفية في العمل الحالي للعاملين بالمكتبات الجامعية السعودية كما تظهر من الجدول رقم (٦) .

الجدول رقم (٦) عدد سنوات الخبرة الوظيفية في مجال العمل الحالي

سنوات الخبرة في العمل الحالي	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
أقل من (٥) سنوات	١٥	١١,٨	١١,٨	١١,٨
من (٥) – أقل من (١٠)	٢٩	٢٢,٨	٢٢,٨	٣٤,٦
من (١٠) – أقل من (١٥)	٥٤	٤٢,٥	٤٢,٥	٧٧,٢
من (١٥) سنة فأكثر	٢٩	٢٢,٨	٢٢,٨	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	

يتضح من هذا الجدول أن العاملين الذين أمضوا في عملهم الحالي ما بين (١٠) سنوات إلى أقل من (١٥) سنة يمثلون الغالبية العظمى حيث بلغت نسبتهم ٤٢,٥٪ من إجمالي عينة الدراسة؛ ولذلك فإن مؤشرات هذا الجدول تتفق وما جاء في مؤشرات الجدول رقم (٥) الذي يتناول عدد سنوات الخبرة الوظيفية في مجال المكتبات والذي تبين منه أن الخبرة الوظيفية في مجال المكتبات الواقعة بين (١٠) سنوات إلى أقل من (١٥) سنة تمثل الغالبية العظمى ، وهذه الخبرة كفيلة بتقديم خدمة جيدة للمستفيدين .

ويرى الباحث أن البيانات الديمغرافية التي تم التوصل إليها تحليلياً عن العاملين بالمكتبات الجامعية تتماشى من الواقع وليس فيها ما يدعو إلى إثارة بعض التساؤلات التي تتعلق بتلك البيانات، إن ذلك في حد ذاته يعتبر مؤشراً جيداً لاتجاهات العينة مثار الدراسة في تلك الجامعات.

ثانياً : المحاور التي تضمنتها استمارة الاستقصاء :

بعد أن استعرض الباحث البيانات الديمغرافية ونتائجها التحليلية اتجه إلى تحليل الأسئلة التي شملتها استمارة الاستقصاء التي تناولت مختلف جوانب الخدمة المكتبية التي تقدمها المكتبات الجامعية بتلك الجامعات من خلال المحاور التالية :

(١) القيادة والإدارة.

(٢) المعلومات والمعايير.

(٣) إدارة الموارد البشرية.

(٤) العمل الجماعي والتنسيق.

(٥) أنشطة تحسين الجودة ونتائجها.

(١) القيادة والإدارة :

تهتم الإدارة في المكتبات بالجوانب النظرية والأكاديمية والممارسات الزمنية التي تستغرقها أي عملية من العمليات، بهدف الوصول إلى أعلى مستويات الكفاءة في أقصر وقت ممكن وبأقل التكاليف الممكنة ، وهذا أحد الأهداف الأساسية التي تسعى إدارة الجودة الشاملة تحقيقها أو الوصول إليها.

والإدارة في المكتبات لا تختلف عنها في المؤسسات الأخرى فهي استخدام العاملين والإمكانيات المادية في تحقيق أهداف المكتبة وتعتمد على توظيف العدد المناسب والمؤهل، فضلاً عن التنسيق بين الوحدات والأقسام المختلفة وتوفير الموارد المالية الكافية بناءً على التخطيط الذي تقوم به القيادة والإدارة في تلك المكتبات.

والجـداول الإحصـــائية مـــن رقـــم (٧) إلى رقم (١٦) توضح مدى رضا العامليـــن بـــتلك المكتـــبات عن القيادة والإدارة في المكتبات الجامعية موضع الدراسة .

(أ) اللقاءات وورش العمل للعاملين لدعم التحسين :

فـــيما يلـــي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن اللقاءات وورش العمل التي تقـــوم بهـــا القـــيادة والإدارة بتلك المكتبات لهم لدعم التحسين. كما تظهر من الجدول رقم (٧) .

الجدول رقم (٧) اللقاءات وورش العمل للعاملين لدعم التحسين

	التكرار	النسبة٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	٢٢	١٧,٣	١٧,٥	١٧,٥
موافق	١٧	١٣,٤	١٣,٥	٣١
موافق إلى حد ما	١٠	٧,٩	٧,٩	٣٨,٩
غير متأكد	٠٤	٣,١	٣,٢	٤٢,١
غير موافق إلى حد ما	١٢	٩,٤	٩,٥	٥١,٦
غير موافق	٢٩	٢٢,٨	٢٣	٧٤,٦
غير موافق تمامًا	٣٢	٢٥,٢	٢٥,٤	١٠٠
الإجمالي	١٢٦	٩٩,١	١٠٠	
بدون إجابة	٠١	٠,٨		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضـــح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات الجامعية تقل عن ٥٠٪ حيث بلغت نسبة الرضا ٣١,٥٪ وهي نسبة متدنية جداً ، وإذا أضفنا نسبة

الموافقيــن إلى حد ما على أساس أنهم موافقون فيتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية حيث تصل إلى ٣٨,٩٪ وهذا يعني أن القائمين على القيادة والإدارة بتلك المكتبات لا يولون موضوع عقد الورش ولقاءات العاملين أي أهمية على الرغم مــن أهمـــية ذلك وهذا يندرج تحت مفهوم فلسفة إدارية تكون في الغالب نتيجة لـــتفاعل الأهـــداف الشخصية لرجال القيادة والإدارة وخبراتهم وخلفيتهم العلمية والعملـــية ، ومن الملاحظ كذلك اختلاف الفلسفات الإدارية السائدة في المجتمع بحســب الاخـــتلافات بيـــن رجال القيادة والإدارة تبعاً لطبيعة النظم الاقتصادية والاجتماعـــية والتعليمـــية لـــتلك الفلسفات التي لا تتيح لرجال القيادة والإدارة الشروع في إقامة تلك اللقاءات حتى وإن كانت علمية ، ولمعرفة الخلافات التي قد تطرأ أثناء ممارسة العمل وتحد من فاعلية العمل الجماعي وذلك بهدف تسوية كـــل تلـــك الأمور واتخاذ الخطوات الإيجابية الهادفة إلي تنظيم الأعمال المقدمة للمســـتفيدين دعماً لتحسينها بما يحقق الهدف منها ، وانخفاض نسبة الرضا إلى هذا الحد يتطلب من القيادة والإدارة بتلك المكتبات تعديل فلسفتها الإدارية التي لا تتيح لها إقامة ورش العمل للعاملين بها أو عقد لقاءات دورية بينهم ، وذلك النشاط لن يـــتأتى إلا من خلال تعديل تلك الفلسفة التي تتعامل بها مع العاملين، وهذا يتطلب منها ضـــرورة اشتراك العاملين في ورش عمل ولقاءات دورية تصب جميعها في مصلحة الأعمال التي يقومون بها ؛ وذلك لتقديم خدمة جيدة وذات جودة للمستفيدين ، على أن تتناول تلك الورش واللقاءات موضوعات السياسات والإجراءات الكفيلة بدعم التحسين المستمر لخدمات المكتبات التي يعملون بها .

(ب) التشجيع لإضافة عمليات التحسين للخدمة المكتبية أو تطويرها :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور القيادة والإدارة في التشجيع لإضافة أو تطوير عمليات التحسين للخدمة المكتبية كما تظهر من الجدول رقم (٨).

الجدول رقم (٨) التشجيع لإضافة أو تطوير عمليات التحسين

	التكرار	النسبة٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تمامًا	٢٢	١٧,٣	١٧,٥	١٧,٥
موافق	١٦	١٢,٦	١٢,٧	٣٠,٢
موافق إلى حد ما	١٣	١٠,٢	١٠,٣	٤٠,٥
غير متأكد	٤	٣,١	٣,٢	٤٣,٧
غير موافق إلى حد ما	١٠	٧,٩	٧,٩	٥١,٦
غير موافق	٣١	٢٤,٤	٢٤,٦	٧٢,٦
غير موافق تماماً	٣٠	٢٣,٦	٢٣,٨	١٠٠
الإجمالي	١٢٦	٩٩,١	١٠٠	
بدون إجابة	١	٠,٨		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة حيث بلغت نسبة الرضا ٣٠,٢٪ ، وهي نسبة متدنية وتعني أن العاملين بتلك المكتبات لا يتم تشجيعهم، أو ليس هناك اهتمام بالمبادرات التي يقوم بها الأمناء العاملون بتلك المكتبات لإضافة أو تطوير أي عمليات تدعم التحسين المستمر ، وإذا كان أسلوب المدير الياباني في الإدارة يتميز بالالتزام والتأمل وعدم الاندفاع وتشجيع روح المبادرة بين العاملين ومساعدتهم فيمكن وصف أسلوب الإدارة لبعض القيادات في المؤسسات بالاندفاع والانفرادية وعدم تقبل المناقشة لما يصدر من أوامر أو قرارات[١] وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما على أساس أنهم موافقون يتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية حيث تصل إلى ٤٠,٥٪ مما يدعم مقولة عدم التشجيع، وهذا ما عبر عنه

(١) توفيق محمد عبدالمحسن (١٩٩٩م) ، مصدر سابق .

أحــد أســاتذة إدارة الأعمال بإحدى الجامعات العربية بقوله[1] : هل تتوقع أي نتيجة إيجابية من مدير يتكلم عن العمل والإنتاج والنظام والمواظبة والخطة وهو يدير كافة إمكانيات العمل لحسابه ولا يترك فرصة لمنفعة شخصية إلا وحققها، مــاذا نــتوقع مــن تابعيه؟! وهذا ما يؤكد الحاجة إلى ضرورة إتاحة الفرصة وتشــجيع الأمــناء والعاملين للمبادرات التي يقومون بها لتطوير العمليات التي تدعم التحسين المستمر لخدمات المكتبة.

(جــ) تحديث المعلومات المؤثرة في خدمات المكتبة لدى الأمناء والعاملين :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور القيادة والإدارة في تحديث المعلومــات المؤثرة في خدمات المكتبة لدى الأمناء والعاملين ، كما تظهر من الجدول رقم (٩).

الجدول رقم (٩) تحديث المعلومات المؤثرة في خدمات المكتبة لدى الأمناء والعاملين

	التكرار	النسبة٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٩	١٥,٠	١٥,١	١٥,١
موافق	٢٤	١٨,٩	١٩,٠	٣٤,١
موافق إلى حد ما	٢٨	٢٢,٠	٢٢,٢	٥٦,٣
غير متأكد	٤	٣,١	٣,٢	٥٩,٥
غير موافق إلى حد ما	٢٦	٢٠,٥	٢٠,٦	٨٠,٢
غير موافق	١٦	١٢,٦	١٢,٧	٩٢,٩
غير موافق تماماً	٩	٧,١	٧,١	١٠٠
الإجمالي	١٢٦	٩٩,٢	١٠٠	
بدون إجابة	١	٠,٨		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

(١) منصور فهمي / القدوة والإدارة . ع٣ ، أكتوبر ١٩٨٥م .

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عيـنة الدراسة، حيث بلغت نسبة الرضا ٣٤,١٪ ، وهي نسبة متدنية وتعني أن القيادة والإدارة بتلك المكتبات لا تعمل على تحديث المعلومات وخاصة تلك التي تتعلق بالسياسات والإجراءات التي يمكن أن تؤثر في خدمات المكتبة وإذا أضفنا نسـبة الموافقيــن إلى حد ما على أساس أنهم موافقون فيتضح أن نسبة الرضا ترتقي إلى ٥٠٪ من عينة الدراسة، حيث تصل إلى ٥٦,٣٪ مما يؤكد مقولة عدم الاهـتمام بتحديث المعلومات لدى الأمناء والعاملين بتلك المكتبات وبالتالي فإن الأمر يتطلب زيادة الاهتمام بتحديث المعلومات للارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمهـا ، علاوة على تنظيم دورات تدريبية بالتطورات الجارية والحديثة على فترات دورية متقاربة .

(د) التغلب على العوائق التنظيمية لتحسين الخدمة :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور القيادة والإدارة في التغلب على العوائق التنظيمية لتحسين الخدمة كما تظهر في الجدول رقم (١٠) .

الجدول رقم (١٠) التغلب على العوائق التنظيمية لتحسين الخدمة

	التكرار	النسبة٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	٢٢	١٧,٣	١٧,٥	١٧,٥
موافق	٢١	١٦,٥	١٦,٧	٣٤,١
موافق إلى حد ما	٢٩	٢٢,٨	٢٣,٠	٥٧,١
غير متأكد	٤	٣,١	٣,٢	٦٠,٣
غير موافق إلى حد ما	٤٠	٣١,٥	٣١,٧	٩٢,١
غير موافق	١٠	٧,٩	٧,٩	١٠٠
غير موافق تماماً	–	–	–	–
الإجمالي	١٢٦	٩٩,١	١٠٠	
بدون إجابة	١	٠,٨		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينية الدراسة حيث بلغت نسبة الرضا ٣٤,١٪ ، وهي نسبة متدنية ، وتعني أن القــيادة والإدارة بــتلك المكتبات لا تحرص على التغلب على مختلف العوائق التنظيمية كالصراعات الداخلية بين أفراد الأقسام الوظيفية، وهو ما يطلق عليه مســمى التكالــب الوظيفــي ، أو افتقاد التناسق في بعض الأحيان بين الأنشطة المكتبــية ذات الصــلة الوظيفــية كالاقتــناء والفهرسة أو عدم وضوح السلطة والمســئولية نتــيجة تداخل نطاق الإشراف وضعفه على العاملين وخاصة عند كــثرتهم في الأقسام المختلفة وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما على أساس أنهــم موافقون فيتضح أن نسبة الرضا تصل إلى ٥٠٪ من عينة الدراسة حتى تصــل إلى ٥٧,١٪ مما يعني أنه على القيادة والإدارة بتلك المكتبات العمل على التغلب على تلك المشكلات والعوائق التنظيمية لتمهيد الطريق للتحسين المستمر للخدمات المكتبية التي تقدم للمستفيدين.

(هـ) المشاركة في الأنشطة المرتبطة بالجودة فكرياً وعملياً:

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور القيادة والإدارة في مشاركة العامليــن في الأنشطة المرتبطــة بالجودة فكرياً وعمليًا كما تظهر من الجدول رقم (١١) .

الجدول رقم (١١) المشاركة في الأنشطة المرتبطة بالجودة فكرياً وعملياً

	التكرار	النسبة٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	٢٠	١٥,٧	١٥,٩	١٥,٩
موافق	١٧	١٣,٤	١٣,٥	٢٩,٤
موافق إلى حد ما	١٤	١١,٠٠	١١,١	٤٠,٥
غير متأكد	٧	٥,٥	٥,٦	٤٦,٠٠
غير موافق إلى حد ما	١١	٨,٧	٨,٧	٥٤,٨
غير موافق	٣٦	٢٨,٣	٢٨,٦	٨٣,٣
غير موافق تماماً	٢١	١٦,٥	١٦,٧	١٠٠
الإجمالي	١٢٦	٩٩,١	١٠٠	
بدون إجابة	١	٠,٨		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٢٩,٤٪ ، وهي نسبة متدنية تعني أن القيادة والإدارة بتلك المكتبات ، لا تتيح الفرصة للأمناء العاملين بها بالمشاركة بآرائهم ومقترحاتهم الفكرية والعلمية التي تقود إلى الابتكار والتجديد في الأنشطة المرتبطة بالجودة كتحديد الأهداف ، التخطيط ، مراجعة أساليب تقديم الخدمة ، تقدير العاملين، وهذه كلها أنشطة لها أكبر الأثر في تحسين مستوى الخدمات ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما على أساس أنهم موافقون ، يتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية ، حيث تصل إلى ٤٠,٥٪ ، وهذا يؤكد الحاجة إلى ضرورة قيام القيادة والإدارة بتلك المكتبات بمشاركة العاملين بمرئياتهم ومقترحاتهم في الأنشطة المرتبطة بتحسين جودة الخدمة.

(و) تقييم القيادات الإدارية ومساهمتها بشكل منظم:

وفيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور القيادة والإدارة في تقييم القيادات الإدارية ومساهماتها بشكل منظم كما تظهر في الجدول رقم (١٢).

الجدول رقم (١٢) تقييم القيادات الإدارية ومساهمتها بشكل منظم

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٨	١٤,٢	١٤,٣	١٤,٣
موافق	٢١	١٦,٥	١٦,٧	٣١
موافق إلى حد ما	١٤	١١	١١,١	٤٢,١
غير متأكد	١٤	١١	١١,١	٥٣,٢
غير موافق إلى حد ما	١٧	١٣,٤	١٣,٥	٦٦,٧
غير موافق	٢٧	٢١,٣	٢١,٤	٨٨,١
غير موافق تماماً	١٥	١١,٨	١١,٩	١٠٠
الإجمالي	١٢٦	٩٩,٢	١٠٠	
بدون إجابة	١	٠,٨		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة حيث بلغت ٣١,٣٪ وهي نسبة متدنية ، تؤكد افتقاد معظم المكتبات الجامعية إلى الأهداف الواضحة والمحددة، حتى لو وجدت تلك الأهداف فإنها في الغالب تكون عبارة عن عبارات تقليدية كخدمة الأهداف الدراسية للكلية واهتمامات البحث الخاصة بأعضاء هيئة التدريس وكذلك طول

الوقـت الـذي يقضـيه المديرون للتعرف إلى أوجه العمل ومجالاته وصعوبة ملاحظـة جمـيع العاملين، كما أن الاطلاع على التفاصيل الدقيقة ، قد تفقد هذه القـيادات الشعور بالإطار الكلي لسير الأعمال ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حـد مـا على أساس أنهم موافقون يتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية حيث تصـل إلـى ٤٢,١٪ ، وهـذا ما يدعو إلى ضرورة اتباع أسلوب منتظم لتقييم القـيادات الإداريـة ومـدى مسـاهمتها ، والتقييم يقصد به القدرات التدريبية والخـبرات والمهارات الإدارية والقدرات الذهنية والقدرة على تحمل المسئولية والتصرف ومواجهه المشاكل الإدارية وتقييم القيادات يمكن أن يتم من خلال :

الطـريقة التاريخـية: التي تعتمد على الرجوع إلى السجلات المدون فيها الأعمال المنجزة سابقاً لاستنباط المتوسط الذي يمكن اتخاذه كأساس لمعدل الأداء ومدى التقدم والمساهمة في إنجاز الأعمال.

الطـريقة التقليدية: التي تعتمد على خبرة الرؤساء المباشرين التي لا تقيس الإنجـاز فحسـب ، بل تشمل كذلك المواظبة، السلوك في العمل ، التعاون مع الآخرين ، القدرة الابتكارية(١) .

(ز) التعريف بالتوجهات الإستراتيجية لتحسين مستوى الخدمة :

فـيما يلـي نـتائج رضـا العاملين بالمكتبات عن دور القيادة والإدارة في الـتعريف بالتوجهات الاستراتيجية لتسحين مستوى الخدمة كما تظهر بالجدول رقم (١٣) .

(١) أحمد رشيد / نظرية الإدارة العامة .– القاهرة : دار المعارف ، ١٩٧٦م .

الجدول رقم (١٣) التعريف بالتوجهات الإستراتيجية لتحسين مستوى الخدمة

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٨	١٤,٢	١٤,٣	١٤,٣
موافق	٢٥	١٩,٧	١٩,٨	٣٤,١
موافق إلى حد ما	٢٨	٢٢	٢٢,٢	٥٦,١
غير متأكد	٦	٤,٧	٤,٨	٦١,١
غير موافق إلى حد ما	٢٩	٢٢,٨	٢٣	٨٤,١
غير موافق	٢٠	١٥,٧	١٥,٩	١٠٠
غير موافق تماماً	–	–	–	
الإجمالي	١٢٦	٩٩,١	١٠	
بدون إجابة	١	٠,٨		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة حيث بلغت ٣٤,١٪ ، وهي نسبة متدنية مما يعني أن القيادة والإدارة بتلك المكتبات لا تهتم بتعريف العاملين بها بالتوجهات والتطلعات والرؤى المستقبلية أو الإستراتيجية الخاصة بتحسين الخدمات التي تقدمها للمستفيدين والتي تتطلب تنمية وإعادة تقييم مجهودات البحث والتطوير وذلك من خلال عمل ثقافي داخل تلك المكتبات يشمل جميع الأقسام التي تتكون منها تلك المكتبات وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا ترتقي إلى ٥٠٪ حيث تصل إلى ٥٦,٣٪ وهي نسبة رضا لا ترقى إلى المستوى المأمول مما يدعم الحاجة إلى ضرورة قيام القيادة والإدارة بتلك المكتبات بالتعريف بتوجهاتها الحالية والمستقبلية لتحسين مستوى الخدمات ويمكن أن يتم ذلك من خلال النشرات والإصدارات الدورية التي تعملها بين الفينة والأخرى .

(ح) تشجيع العاملين على التعبير عن الاتجاهات والآراء :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور القيادة والإدارة في تشجيع العاملين على التعبير عن الاتجاهات والآراء كما تظهر من الجدول رقم (١٤).

الجدول رقم (١٤) تشجيع العاملين على التعبير عن الاتجاهات والآراء

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٧	١٣,٤	١٣,٥	١٣,٥
موافق	٢٣	١٨,١	١٨,٣	٣١,٧
موافق إلى حد ما	١٢	٩,٤	٩,٥	٤١,٣
غير متأكد	٧	٥,٥	٥,٦	٤٦,٨
غير موافق إلى حد ما	٩	٧,١	٧,١	٥٤
غير موافق	٣٢	٢٥,٢	٢٥,٤	٧٩,٤
غير موافق تماماً	٢٦	٢٠,٥	٢٠,٦	١٠٠
الإجمالي	١٢٦	٩٩,٢	١٠٠	
بدون إجابة	١	٠,٨		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة، حيث بلغت ٣١,٧٪ ، وهي نسبة متدنية توضح أن القيادة والإدارة بتلك المكتبات لا تتيح الفرصة للعاملين للتعبير عن آرائهم واتجاهاتهم في الأعمال التي يقومون بها على الرغم من أهميتها وقد يكون السبب في ذلك أن النظام الإداري المتبع في تلك المكتبات لا يتيح مثل هذا التشجيع أو أن الإدارة العليا لا تولي هذا الجانب أي اهتمام ولا تعمل علي مشاركة العاملين بآرائهم، ولا شك أن تشجيع العاملين على مناقشة المشكلات والتعبير عن الاتجاهات

والآراء بشكل مفتوح واتخاذ الحلول بشكل جماعي دون إجبار العاملين على تقبل أفكار محددة لا شك ستكون له نتائجه الحسنة في جودة الخدمة التي تقدم للمستفيدين.

وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما، على أساس أنهم موافقون، يتضح أن نسبة الرضا لا ترتقي إلى ٥٠٪ حيث تصل إلى ٤١,٣٪ مما يؤكد الحاجة إلى إتاحة الفرصة للعاملين بالمشاركة بمرئياتهم ومقترحاتهم لأهمية ذلك في تحسين الخدمات التي تقدمها تلك المكتبات.

(ط) التزام الإدارة العليا بالمكتبة بتحسين مستوى الخدمة:

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور القيادة والإدارة في التزام الإدارة العليا بالمكتبة لتحسين مستوى الخدمة ، كما تظهر من الجدول رقم (١٥).

الجدول رقم (١٥) التزام الإدارة العليا بالمكتبة بتحسين مستوى الخدمة

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	٢٤	١٨,٩	١٩	١٩
موافق	٢٠	١٥,٧	١٥,٩	٣٤,٩
موافق إلى حد ما	٢٨	٢٢	٢٢,٢	٥٧,١
غير متأكد	١٠	٧,٩	٧,٩	٦٥,١
غير موافق إلى حد ما	٢٨	٢٢	٢٢,٢	٨٧,٣
غير موافق	٧	٥,٥	٥,٦	٩٢,٩
غير موافق تماماً	٩	٧,١	٧,١	١٠٠
الإجمالي	١٢٦	٩٩,١	١٠٠	
بدون إجابة	١	٠,٨		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٣٤,٩٪ وهي نسبة متدنية ، وتعني أن الإدارة العليا لتلك المكتبات لا تحرص أو تلتزم بتحسين مستوى جودة الخدمات المكتبية التي تقدمها للمستفيدين . والتزام الإدارة العليا لتلك المكتبات بتحسين مستوى الخدمات التي تقدمها للمستفيدين من خلال قناعتها بأهمية جودة تلك الخدمات ، لن يتأتى إلا مـن خـلال التنظيمات التي تقوم بها ، والتي تؤكد على تحقيق التفاعل بين العامليـن وتحلـيهم بمستوى رفيع من الاستقلالية والمرونة في الأداء هذا إلى جانـب زيـادة مسئولية العمل بحيث يتطلب مستوى أعلى من المعرفة والقدرة والمهارة ويعطي للقائم به حرية أكبر في التصرف ودرجة أكبر من الاستقلالية والرقابة على عمله ، كما يعطيه الإحساس بمسئوليته عما يقوم بعمله فضلاً عن شعوره بأهمية العمل في إبراز ذاتيته وأهميته في تحقيق أهداف المكتبة بكفاءة وفاعلية تميزها عن غيرها من المكتبات ، إن التزام الإدارة العليا لتلك المكتبات بالقـيام بمـثل هـذا الإجـراء التنظيمي وبأهمية جودة الخدمات التي تقدمها للمستفيدين يستوجب توفير مناخ إداري وبيئة عمل صالحة تقوم علي إستراتيجية واضـحة المعـالم وتعطـي أسبقية متميزة للبحث والتطوير . وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما على أساس أنهم موافقون يتضح أن نسبة الرضا ترتقى إلى ٥٠٪ حيـث تصـل إلى ٥٧,١ ٪ وهي نسبة لا ترقـي إلي المستوى المطلوب الـذي يمكـن أن تؤديـه الإدارة العليا لأي مكتبة جامعية تتطلع إلى الجودة الشـاملة في خدمتها مما يؤكد ضرورة اقتناع الإدارة العليا للمكتبات الجامعية بأهمـية الجـودة الشـاملة وجدواها، إذ لا جودة شاملة بدون دعم الإدارة العليا ومساندتها.

(ي) الحرص على تقديم الحوافز وتقدير جهود العاملين :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور القيادة والإدارة في الحرص على تقديم الحوافز وتقدير جهود العاملين كما تظهر من الجدول رقم (١٦).

الجدول رقم (١٦) الحرص على تقديم الحوافز وتقدير جهود العاملين

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٦	١٢,٦	١٢,٧	١٢,٧
موافق	١٩	١٥	١٥,١	٢٧,٨
موافق إلى حد ما	١٠	٧,٩	٧,٩	٣٥,٧
غير متأكد	٥	٣,٩	٤	٣٩,٧
غير موافق إلى حد ما	١٠	٧,٩	٧,٩	٤٧,٦
غير موافق	٢٣	١٨,١	١٨,٣	٦٥,٩
غير موافق تماماً	٤٣	٣٣,٩	٣٤,١	١٠٠
الإجمالي	١٢٦	٩٩,٢	١٠٠	
بدون إجابة	١	٠,٨		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٢٧,٨٪ ، وهي نسبة متدنية توضح أن القيادة والإدارة بتلك المكتبات ، لا تحرص على تقديم حوافز سواء كانت مادية أو معنوية لتقدير جهود العاملين على الرغم من أهمية ذلك ، وإذا كانت النظم والتعليمات التي تتحرك من خلالها تلك المكتبات لا تجيز مثلاً تقديم حوافز مادية لتقدير جهود العاملين فهناك الحوافز المعنوية وهي لا تقل أهمية عن الحوافز

الماديـــة ويمكن استخدامها لتقدير جهود العاملين خاصة في ظل شعور العاملين بعدم الاطمئنان في الحصول على مقابل الجهد الإضافي ومع عدم وضوح الصلة بيــن المكافـــأة وبين الأداء المتميز وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما، على أســـاس أنهـــم موافقـــون يتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية حيث تصل إلى ٣٥,٧٪ ، ونســـبة الرضا هذه تؤكد الحاجة إلى قيام الإدارة العليا بتلك المكتبات بالبحث عن بدائل لتقدير جهود العاملين وقد تكون تلك البدائل ، شهادات التقدير، الــدورات التدريبـــية ، الترشيح للندوات والمؤتمرات ... إلخ ، كل هذه حوافز معـــنوية ســـتكون كفـــيلة بحـــث العاملين لبذل المزيد من الجهد لأداء الخدمة للمستفيدين منها بالشكل المطلوب .. إن لم يكن أكثر من ذلك.

وبصـــفة عامـــة ؛ فإن درجة الرضا للعاملين بالمكتبات الجامعية عن جودة الخدمـــات التي تقدمها المكتبات للمستفيدين من خلال المتغيرات المتعلقة بمحور القـــيادة والإدارة وما ينضوي من أسئلة متعلقة به - اختلفت درجته من عنصر لآخر ، الأمر الذي دعا الباحث إلى استخدام أسلوب المتوسط المرجح لمجموعة هـــذه الأســـئلة للـــتعرف إلى مدى رضا العاملين بتلك المكتبات عن جودة تلك الخدمات مجتمعة وليست بصفة فردية.

(ك) المتوسط المرجح لمحور القيادة والإدارة :

فيما يلي نتيجة رضا العاملين عن المتغيرات المتعلقة بمحور القيادة والإدارة كما تظهر في الجدول رقم (١٧) .

الجدول رقم (١٧) المتوسط المرجح لمحور القيادة والإدارة

قطاع الخدمة	المتوسط المرجح
القيادة والإدارة	٤,٠١

يتضــح من هذا الجدول أن المتوسط المرجح لمجموعة الأسئلة فيما يخص هذا القطاع بلغ (٤,٠١) للعاملين بالمكتبات الجامعية ، وهذا يعني اقتراب درجة عــدم الرضـــا عن قطاع القيادة والإدارة إلى عدم الموافقة وهو ما يؤكد النتائج والمؤشــرات التـــي تم التوصل إليها من خلال الجداول الإحصائية وتحليلاتها المتعلقة بهذا القطاع.

(٢) المعلومات والمعايير :

هــناك العديد من الأساليب والطرق الحديثة التي تهتم بدراسة أنماط العمل وتحليل عناصره بهدف الارتفاع بمستوى الأداء كماً وكيفاً ، والمعايير أحد تلك الأساليب المستخدمة في إدارة المكتبات الجامعية لتوحيد العمل المكتبي من جهة وأدائه في الوقت نفسه لضبط تنفيذ الأعمال بصورة صحيحة من جهة أخرى .

وهــذا يعنـــي أن المعايـــير ما هي إلا وسيلة يتم من خلالها مقارنة الشيء بالشـــيء لقـــياس الأداء أو الإنجـــازات المتحققة على أساس تحديد كمية العمل المطلـــوب إنجازهـــا ومستوى هذا العمل ، ثم الزمن اللازم للقيام به والمعايير تحقق الكثير من الفوائد منها على سبيل المثال:

- الوصول بأداء العمل المكتبي إلى مستوى أمثل.
- سهولة متابعة العمل المكتبي وتقييمه (الأداء الخدمات) .
- توحيد العمليات الفنية ، وخاصة الفهرسة والتصنيف.

وإدراكـــاً لأهمية المكتبات الجامعية في مجالي التعليم والبحث اهتمت الكثير مـــن دول العـــالم بوضـــع مجموعـــة من المعايير لأنشطة تلك المكتبات بهدف

الـــنهوض بمســـتوى الخدمـــات التي تقدمها للدارسين والباحثين على حد سواء والجداول الإحصائية من رقم (١٨) إلى رقم (٣٠) توضح مدى رضا العاملين بتلك المكتبات عن المعلومات والمعايير في المكتبات الجامعية موضع الدراسة، والتي اتضح منها :

(أ) المراجعة الدورية لمعايير الأداء مقابل الأهداف:

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور المعلومات والمعايير في المراجعة الدورية لمعايير الأداء مقابل الأهداف كما تظهر في الجدول رقم (١٨).

الجدول رقم (١٨) المراجعة الدورية لمعايير الأداء مقابل الأهداف

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٣	١٠,٢	١٠,٣	١٠,٣
موافق	٢٠	١٥,٧	١٥,٩	٢٦,٢
موافق إلى حد ما	٢٠	١٥,٧	١٥,٩	٤٢,١
غير متأكد	٨	٦,٣	٦,٣	٤٨,٤
غير موافق إلى حد ما	٢٣	١٨,١	١٨,٣	٦٦,٧
غير موافق	٢٨	٢٢	٢٢,٢	٨٨,٩
غير موافق تماماً	١٤	١١	١١,١	١٠٠
الإجمالي	١٢٦	٩٩,٢	١٠٠	
بدون إجابة	١	٠,٨		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عيـــنة الدراســـة، حيـــث بلغت ٢٦,٢٪ ، وهي نسبة متدنية لا تحقق تطلعات القائميـــن علـــى تلك المكتبات ، وتعني أن المكتبات الجامعية لا تقوم بمراجعة

المعلومـــات والمعايير بشكل دوري لترى ما إذا كانت تلك المعلومات والمعايير تـــتفق ومـــا تم إنجازه وتحقيقه من أهداف وفقاً لما هو مخطط له ، حيث يعتبر المناخ التنظيمي المناسب من المتطلبات الأساسية التي تمكن العاملين من تحقيق الأهداف المرسومة بالفعالية والكفاءة المطلوبة ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون، يتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية ، حيث تصـــل إلـــى ٤٢,١٪ ، والمراجعة الدورية لمعايير الأداء مقابل الأهداف تعتبر نشـــاطاً هامـــاً تمارســـه الإدارة للـــتحقق مـــن قيام العمل على أساس الأهداف المرســـومة وبـــأقل تكلفة ممكنة، وهذا يعني أنها حلقة من الحلقات التي يتم بها استكمال العملية الإدارية(١) .

(ب) دراسة وتحليل التكاليف والعائدات لأعمال التغيير :

فـــيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور المعلومات والمعايير في دراسة وتحليل التكاليف والعائدات لأعمال التغيير كما تظهر من الجدول رقم (١٩).

الجدول رقم (١٩) دراسة وتحليل التكاليف والعائدات لأعمال التغيير

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٣	١٠,٢	١٠,٢	١٠,٢
موافق	١٨	١٤,٢	١٤,٢	٢٤,٤
موافق إلى حد ما	٢٣	١٨,١	١٨,١	٤٢,٥
غير متأكد	١٧	١٣,٤	١٣,٤	٥٥,٩
غير موافق إلى حد ما	١٦	١٢,٦	١٢,٦	٦٨,٥
غير موافق	٢٦	٢٠,٥	٢٠,٥	٨٩
غير موافق تماماً	١٤	١١	١١	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

(١) أحمد رشيد (١٩٧٦م) ، مصدر سابق .

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات ، تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة، حيث بلغت ٢٤,٤٪ ، وهي نسبة متدنية ، وتعني أن تلك المكتبات لا تولي تحليل التكاليف والعائدات لأعمال التغيير لتحسين الخدمة المكتبية الاهتمام الذي يحقق ذلك التحسين، وتحليل تلك التكاليف يتطلب تحليل الآتي[١] :

- **تحليل المتطلبات المادية، ومنها:**

– تحليل التكاليف المتدفقة لبناء المجموعات.

– تحليل مصادر التمويل.

- **تحليل المتطلبات الإدارية ، ومنها:**

– تحديد الأنظمة المناسبة.

– تحديد المهارات والقدرات المناسبة.

– تحديد السياسات الإدارية المناسبة.

– تحديد التعيينات الإدارية المناسبة.

– تحديد هيكل الموارد البشرية الأنسب.

– تحديد تكلفة المنظومة الإدارية.

وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، يتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية حيث تصل إلى ٤٢,٥٪ ، وهذه النسبة تؤكد أن تلك المكتبات لا تولي هذا الجانب الاهتمام الذي تتطلبه أعمال التغيير لتحسين الخدمة المكتبية.

(١) علي السلمي / إدارة الجودة الشاملة . القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع .

(ج) توفر المعلومات عن احتياجات المستفيدين ومساعدته في قرارات التزويد:

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور المعلومات والمعايير في توفر المعلومات عن احتياجات المستفيدين ومساعدته في قرارات التزويد ، كما تظهر من الجدول رقم (٢٠).

الجدول رقم (٢٠) توفر المعلومات عن احتياجات المستفيدين ومساعدته في قرارات التزويد

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٥	١١,٨	١١,٨	١١,٨
موافق	٢٥	١٩,٧	١٩,٧	٣١,٥
موافق إلى حد ما	٣٨	٢٩,٢	٢٩,٩	٦١,٤
غير متأكد	١٤	١١	١١	٧٢,٤
غير موافق إلى حد ما	٢٨	٢٢	٢٢	٩٤,٥
غير موافق	٦	٤,٧	٤,٧	٩٩,٢
غير موافق تماماً	١	٠,٨	٠,٨	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	-	-		
الإجمالي النهائي	١٢٧			

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات ، تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة حيث بلغت ٣١,٥٪ ، وهي نسبة متدنية توضح أن سياسة التزويد في تلك المكتبات لا تخضع لاحتياجات المستفيدين، ولا تؤخذ مرئياتهم ومقترحاتهم للاستنارة بها عند بناء قرارات التزويد ، ومؤشرات هذا الجدول تتفق ومؤشرات الجداول ذات الأرقام (١٠٦، ١٠٧، ١٠٩، ١١٠، ١١١) من جداول المحور الأول مقتنيات المكتبة وملائمتها التي تختص بأعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على

أســاس أنهــم موافقــون يتضح أن نسبة الرضا ترتقي إلى ٥٠٪ حيث تصل إلى ٦١,٤٪ ومــع هــذا الارتفــاع في نسبة الرضا إلا أن ذلك يؤكد حقيقة الحاجة الملحة لدراسة المستفيدين من خلال استمارة استقصاء تتضمن معلومات توضح احتــياجاتهم لأن توفير مثل تلك المعلومات عن هذه الاحتياجات كفيل بالمساعدة فــي اتخــاذ القــرارات التــي تساهم في بناء مجموعات تلبي احتياجات أولئك المســتفيدين، وستؤدي تلك المعلومات كذلك إلى ترشيد النفقات المالية المترتبة علــى ذلــك مــن خــلال الاقتصار على اختيار مجموعة تتناسب واهتمامات المســتفيدين، كمــا أن توفــير تلك المعلومات عن احتياجات المستفيدين كفيل بتوجــيه بعض النفقات المالية إلى الاستفادة منها في التقنيات الحديثة وما توفره من معلومات ووقت في مصلحة المستفيدين.

(د) استخدام الأساليب الإحصائية لتوفير معلومات عن مستوى الخدمة :

فيما يلي نتائج رضا العاملين عن دور المعلومات والمعايير في استخدام الأساليب الإحصائية لتوفير معلومات عن مستوى الخدمة كما تظهر من الجدول رقم (٢١).

الجدول رقم (٢١) استخدام الأساليب الإحصائية لتوفير معلومات عن مستوى الخدمة

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٩	١٥	١٥	١٥
موافق	٢٩	٢٢,٨	٢٢,٨	٣٧,٨
موافق إلى حد ما	٣٢	٢٥,٢	٢٥,٢	٦٣
غير متأكد	١٢	٩,٤	٩,٤	٧٢,٤
غير موافق إلى حد ما	٢٧	٢١,٣	٢١,٣	٩٣,٤
غير موافق	٧	٥,٥	٥,٥	٩٩,٢
غير موافق تماماً	١	٠,٨	٠,٨	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	-	-		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضـــح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات الجامعية تقل عن ٥٠٪ مــن عيــنة الدراســة حيــث بلغت ٣٧,٨٪ ، وهي نسبة متدنية تعني أن المكتبات الجامعية لا تستخدم الأساليب الإحصائية التي تبين لها طرق العمل التي تحــتاج إلـــى تقنيات إحصائية لتقييم جودة الخدمات التي تقدمها أو ما إذا كانت هناك تعليمات للعاملين مفصلة لاستخدام التقنيات الإحصائية ، كما أن تدني نسبة الرضا يوضح أن العاملين لم يتم تدريبهم التدريب المناسب على استخدام الطرق الإحصـــائية ، ومـــا إذا كانت سجلات المراقبة الإحصائية مناسبة لبيان تطابق جــودة الخدمات التي تقدمها وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهــم موافقــون ، يتضح أن نسبة الرضا ترتقي إلى ٥٠٪ عينة الدراسة ، حيث تصــل إلى ٦٣٪. وهذا يعني ضرورة اختيار الإدارة للأساليب الإحصائية المناسبة للتحقق من قدرات العمليات والخدمات التي تقدمها للمستفيدين.

(هــ) مقارنة خدمات المكتبة بمكتبات أخرى متميزة :

فـيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور المعلومات والمعايير في مقارنة خدمات المكتبة بمكتبات أخرى متميزة كما تظهر من الجدول رقم (٢٢).

الجدول رقم (٢٢) مقارنة خدمات المكتبة بمكتبات أخرى متميزة

	التكرار	النسبة٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٣	١٠,٢	١٠,٢	١٠,٢
موافق	٢٥	١٩,٧	١٩,٧	٢٩,٣
موافق إلى حد ما	٣٦	٢٨,٣	٢٨,٣	٥٨,٣
غير متأكد	٢٠	١٥,٧	١٥,٧	٧٤
غير موافق إلى حد ما	٢٤	١٨,٩	١٨,٩	٩٢,٩
غير موافق	٧	٥,٥	٥,٥	٩٨,٤
غير موافق تماماً	٢	١,٦	١,٦	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عيـــنة الدراســـة حيـــث بلغت ٢٩,٩٪ ، وهي نسبة متدنية توضح أن الدراسات المقارنـــة، خاصة إذا كانت تلك الدراسات مع مكتبات متميزة، لا تلقى الاهتمام إذْ إن الدراســـات المقارنـــة كفـــيلة بإيضـاح أوجه القصور في الخدمات المقدمة وكفيلة أيضاً بإيضاح الخدمات التي تقدمها تلك المكتبات المتميزة يمكن الاستفادة منها، ومؤشرات هذا الجدول تتفق مع مؤشرات الجدول رقم (٢١) الذي يتناول الأســـاليب الإحصـــائية فـــتلك الأساليب يمكن استخدامها كنوع من المقارنة مع مكتـــبات أخـــرى . وإذا أضـــفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقـــون يتضح أن نسبة الرضا ترتقي إلي ٥٠٪ من عينة الدراسة حيث تصل إلـــى ٥٨,٣٪ وهو ما يؤكد افتقار تلك المكتبات إلى استخدام الدراسات المقارنة التي تهدف إلى جمع معلومات وبيانات عن أعداد المستفيدين وأعداد المجموعات المتوفرة بتلك المكتبات المتميزة والتقنيات المستخدمة للاستفادة منها في تحسين الخدمة التي تقدمها هذه المكتبات.

(و) توثيق آراء المستفيدين كجزء من تحسين الخدمة :

فـــيما يلي نتائج رضـــا العاملين بالمكتبات عـــن دور المعلومات والمعايير فــــي توثيق آراء المستفيدين كجزء من تحسين الخدمة كما يظهر في الجدول رقم (٢٣).

الجدول رقم (٢٣) توثيق آراء المستفيدين كجزء من تحسين الخدمة

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٢	٩,٤	٩,٤	٩,٤
موافق	٢٦	٢٠,٥	٢٠,٥	٢٩,٩
موافق إلى حد ما	١٤	١١	١١	٤٠,٩
غير متأكد	١٦	١٢,٦	١٢,٦	٥٣,٥
غير موافق إلى حد ما	٣٨	٢٩,٩	٢٩,٩	٨٣,٥
غير موافق	١٤	١١	١١	٩٤,٥
غير موافق تماماً	٧	٥,٥	٥,٥	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٢٩,٩٪ ، وهي نسبة متدنية تعني أن تلك المكتبات لا تعطي هذا الجانب الاهتمام الكافي ولا تعمل بالشكل المطلوب في الاهتمام بآراء مستخدمي المكتبة ومقترحاتهم ، ومؤشرات هذا الجدول تتفق مع مؤشرات الجدول رقم (١٣٩) الذي يتناول وجود آلية لتبادل الآراء مع المستفيدين فيما يخص أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، يتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية حيث تصل إلى ٤٠,٩٪ مما يؤكد الحاجة إلى ضرورة الأخذ في الاعتبار توثيق آراء المستفيدين وتحليلها كجزء من تحسين الخدمة المكتبية التي تقدمها.

(ز) جمع معلومات عن بعض المؤشرات لتحسين الخدمة وتطويرها :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور المعلومات والمعايير في جمع معلومات عن بعض المؤشرات لتحسين الخدمة وتطويرها كما تظهر بالجدول رقم (٢٤) .

الجدول رقم (٢٤) جمع معلومات عن بعض المؤشرات لتحسين الخدمة وتطويرها

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١١	٨,٧	٨,٧	٨,٧
موافق	٢٣	١٨,١	١٨,١	٢٦,٨
موافق إلى حد ما	٢٢	١٧,٣	١٧,٣	٤٤,١
غير متأكد	١٣	١٠,٢	١٠,٢	٥٤,٣
غير موافق إلى حد ما	٤٦	٣٦,٢	٣٦,٢	٩٠,٦
غير موافق	٨	٦,٣	٦,٣	٩٦,٩
غير موافق تماماً	٤	٣,١	٣,١	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة حيث بلغت ٢٦,٨٪ ، وهي نسبة متدنية ، وتعني أن تلك المكتبات لا تحرص على جمع بعض المعلومات واعتبارها كمؤشرات ومنها : رضا العاملين ، الأداء المالي ، جودة الخدمة ، أداء الموردين ، الأداء بمختلف أقسام المكتبة وإداراتها ، وكل هذه المؤشرات يمكن الأخذ بها لتحسين الخدمة

وتطويرها ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون، يتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية ، حيث تصل إلى ٤٤,١٪ ، وهي تظهر الحاجة إلى ضرورة أخذ تلك المؤشرات بعين الاعتبار لتحسين الخدمة المكتبية وتطويرها .

(ح) تقييم المقاييس وتطويرها عن السنوات الماضية :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور المعلومات والمعايير في تقييم المقاييس وتطويرها عن السنوات الماضية كما تظهر في الجدول (٢٥) .

الجدول رقم (٢٥) تقييم المقاييس وتطويرها عن السنوات الماضية

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٦	١٢,٦	١٢,٦	١٢,٦
موافق	٢٤	١٨,٩	١٨,٩	٣١,٥
موافق إلى حد ما	٣٢	٢٥,٢	٢٥,٢	٥٦,٧
غير متأكد	١٣	١٠,٢	١٠,٢	٦٦,٩
غير موافق إلى حد ما	٣٢	٢٥,٢	٢٥,٢	٩٢,١
غير موافق	٨	٦,٣	٦,٣	٩٨,٤
غير موافق تماماً	٢	١,٦	١,٦	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٣١,٥٪ ، وهي نسبة متدنية ، وتعني أن تلك المكتبات لا تولي الاهتمام الكافي بتطوير وتقييم المقاييس وطرق جمع البيانات

وإعـداد الـتقارير خـلال السـنوات الماضـية بهدف تحسين الخدمة المكتبية للمستفيدين، ومؤشرات هذا الجدول تتفق مع مؤشرات الجدول رقم (٢٢) ، الذي يتـناول مقارنة خدمات المكتبة بمكتبات أخرى متميزة، وبإضافة نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون، يتضح أن نسبة الرضا ترتقي إلى ٥٠٪ حيـث تصـل إلى ٥٦,٧٪ ، مما يبين حاجة تلك المكتبات إلى تقييم المقاييس وتطويرها بشكل دوري لتحسين وتطوير الخدمة المكتبية.

(ط) توفر نظام تبادل معلومات الجودة :

فـيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور المعلومات والمعايير في توفر نظام تبادل معلومات الجودة كما تظهر في الجدول رقم (٢٦) .

الجدول رقم (٢٦) توفر نظام تبادل معلومات الجودة

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٥	١١,٨	١١,٨	١١,٨
موافق	٢٢	١٧,٣	١٧,٣	٢٩,١
موافق إلى حد ما	٣٢	٢٥,٢	٢٥,٢	٥٤,٣
غير متأكد	١٧	١٣,٤	١٣,٤	٦٧,٧
غير موافق إلى حد ما	٣٠	٢٣,٦	٢٣,٦	٩١,٣
غير موافق	١٠	٧,٩	٧,٩	٩٩,٢
غير موافق تماماً	١	٠,٨	٠,٨	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عيـنة الدراسة ، حيث بلغت ٢٩,١٪ ، وهي نسبة متدنية توضح أن المكتبات لا توفـر نظامًـا أو تهـتم بوجود نظام فعال لانسياب وتبادل المعلومات المتعلقة بالجودة في الخدمة المكتبية ، في ظل عدم إمكانية تطبيق هذا المفهوم بين لحظة وأخرى ، بل يحتاج إلى بذل الكثير من الجهد، ومؤشرات هذا الجدول تتفق مع مؤشـرات الجداول(٢١، ٢٢، ٢٥) التي تتناول على التوالي استخدام الأساليب الإحصـائية لتوفـير معلومـات عن مستوى الخدمة ، ومقارنة خدمات مكتبات أخـرى متميزة، وتقييم المقاييس وتطويرها عن السنوات الماضية، وإذا أضفنا نسـبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، يتضح أن نسبة الرضا ترتقـي إلى ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث تصل إلى ٥٤,٣٪ ، وهذا ما يظهر الحاجـة إلـى قـيام تلـك المكتبات بضرورة إيجاد نظام فعال لانسياب وتبادل المعلومات المتعقلة بالجودة من خلال استخدام الوسائل المتاحة التي يمكن لها من خلالها تحسين الخدمة المكتبية وتطويرها .

(ي) تزويد العاملين بمعلومـات عن سير العمـل ومؤشرات الأداء :

فـيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور المعلومات والمعايير في تـزويد العامليـن بالمعلومـات عن سير العمل ومؤشرات الأداء كما يظهر في الجدول رقم (٢٧) .

الجدول رقم (٢٧) تزويد العاملين بمعلومات عن سير العمل ومؤشرات الأداء

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٧	١٣,٤	١٣,٤	١٣,٤
موافق	٢١	١٦,٥	١٦,٥	٢٩,٩
موافق إلى حد ما	٣٨	٢٩,٩	٢٩,٩	٥٩,٨
غير متأكد	٩	٧,١	٧,١	٦٦,٩
غير موافق إلى حد ما	٢٩	٢٢,٨	٢٢,٨	٨٩,٨
غير موافق	١٢	٩,٤	٩,٤	٩٩,٢
غير موافق تماماً	١	٠,٨	٠,٨	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٢٩,٩٪ ، وهي نسبة متدنية توضح أن المكتبات الجامعية لا تقوم بتزويد العاملين بكل مستوياتهم بمعلومات عن سير العمل ، ومؤشرات هذا الجدول تتفق مع مؤشرات الجدول رقم (٢٤) الذي يتناول جمع معلومات عن بعض المؤشرات لتحسين الخدمة وتطويرها ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون يتضح أن نسبة الرضا ترتقي إلى ٥٠٪ من عينة الدراسة حيث تصل إلى ٥٩,٨٪ ومع هذا الارتفاع الملحوظ في نسبة الرضا إلا أن هناك حاجة لإجراء دراسة للعاملين بتلك المكتبات لمعرفة مرئياتهم ومقترحاتهم حول أفضل السبل التي يمكن من خلالها تزويدهم

بمعلومات عن سير العمل والنتائج التي يتم التوصل إليها لقياس جودة الخدمات ومؤشرات تلك الجودة .

(ك) جمع معلومات عن الاتجاهات الحديثة بالخدمة المكتبية :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور المعلومات والمعايير في جمع معلومات عن الاتجاهات الحديثة بالخدمة المكتبية كما يظهرها الجدول رقم (٢٨) .

الجدول رقم (٢٨) جمع معلومات عن الاتجاهات الحديثة بالخدمة المكتبية

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٠	٧,٩	٧,٩	٧,٩
موافق	٢٩	٢٢,٨	٢٢,٨	٣٠,٧
موافق إلى حد ما	٣٧	٢٩,١	٢٩,١	٥٩,٨
غير متأكد	١٠	٧,٩	٧,٩	٦٧,٧
غير موافق إلى حد ما	٣٣	٢٦	٢٦	٩٣,٧
غير موافق	٤	٣,١	٣,١	٩٦,٧
غير موافق تماماً	٤	٣,١	٣,١	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	-	-	-	
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات ، تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة حيث بلغت ٣٠,٧٪ ، وهي نسبة متدنية توضح أن المكتبات الجامعية لا تبدي اهتماماً بجمع معلومات دورية عن الاتجاهات الحديثة العلمية في الخدمة المكتبية بصورة عامة وبالخدمة المكتبية في المكتبات الجامعية بصفة

خاصة، ومؤشرات هذا الجدول تتفق مع مؤشرات الجداول ذات الأرقام (١٨ ، ٢٠ ، ٢١ ، ٢٢ ، ٢٣ ، ٢٤، ٢٦) ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما، على أساس أنهم موافقون يتضح أن نسبة الرضا ترتقي إلى ٥٠٪ من عينة الدراسة حيث تصل إلى ٥٩,٨٪ ، وهو ما يدعو إلى الاهتمام بالاتجاهات الحديثة العلمية في الخدمة المكتبية .

(ل) توفر آلية للحصول على شكاوى ومقترحات العاملين :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور المعلومات والمعايير في توفر آلية للحصول على شكاوى ومقترحات العاملين كما تظهر من الجدول رقم (٢٩) .

الجدول رقم (٢٩) توفر آلية للحصول على شكاوى العاملين ومقترحاتهم

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	٩	٧,١	٧,١	٧,١
موافق	٢١	١٦,٥	١٦,٥	٢٣,٦
موافق إلى حد ما	١٧	١٣,٤	١٣,٤	٣٧
غير متأكد	١٥	١١,٨	١١,٨	٤٨,٨
غير موافق إلى حد ما	٢٦	٢٠,٥	٢٠,٥	٩٦,٣
غير موافق	٣٥	٢٧,٦	٢٧,٦	٩٦,٩
غير موافق تماماً	٤	٣,١	٣,١	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة حيث بلغت ٢٣,٦٪ ، وهي نسبة متدنية توضح أن هناك فجوة بين العاملين وإدارة تلك المكتبات ، ومؤشرات هذا الجدول تتفق مع مؤشرات الجداول ذات الأرقام (١٣٢، ١٣٣، ١٣٤) فيما يخص أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا وقد يعود سبب تدني نسبة الرضا إلى :

- لا وجود لمن يتقدم من العاملين بشكاوى أو مقترحات.
- عدم اقتناع إدارة المكتبات بتلك الشكاوى أو المقترحات.
- معرفة العاملين بعدم اهتمام إدارة المكتبة بما يقدم لها من شكاوى أو مقترحات.

وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، يتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية حيث تصل إلى ٣٧٪ مما يدعو إلى ضرورة إجراء دراسة على العاملين حيث يمثلون الصف الأمامي أو الواجهة التي تقدم الخدمات للمستفيدين وبالتالي هم الأقدر على تقديم الآراء والمقترحات والشكاوى عما يواجههم ويعوق أداء الخدمة بالشكل المطلوب .

(م) توفير معلومات للعاملين لأداء الأعمال مع التحديث المستمر :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور المعلومات والمعايير في توفير معلومات للعاملين لأداء الأعمال مع التحديث المستمر كما يظهر من الجدول رقم (٣٠) .

الجدول رقم (٣٠) توفير معلومات للعاملين لأداء الأعمال مع التحديث المستمر

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٨	١٤,٢	١٤,٢	١٤,٢
موافق	٢١	١٦,٥	١٦,٥	٣٠,٧
موافق إلى حد ما	٥٢	٤٠,٩	٤٠,٩	٧١,٧
غير متأكد	١	٠,٨	٠,٨	٧٢,٤
غير موافق إلى حد ما	٢٩	٢٢,٨	٢٢,٨	٩٥,٣
غير موافق	٣	٢,٤	٢,٤	٩٧,٦
غير موافق تماماً	٣	٢,٤	٢,٤	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عيـنة الدراسـة ، حيث بلغت ٣٠,٧٪ ، وهي نسبة متدنية تعني أن العاملين لا تـتوفر لديهم المعلومات اللازمة التي تمكنهم من أداء أعمالهم بشكل منتظم وأن تلـك المعلومـات – إن وجـدت – لا يـتم تحديثها لتتفق ومتطلبات العصر ، ومؤشرات هذا الجدول تتفق مع مؤشرات الجدول رقم (٢٧) الذي يتناول تزويد العاملين بمعلومات عن سير العمل ومؤشرات الأداء ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما على أساس أنهم موافقون يتضح أن نسبة الرضا ترتقي إلى ٥٠٪ من عيـنة الدراسة ، حيث تصل إلى ٧١,٧٪ ، ومع أنه يلاحظ أن نسبة الرضا قد ارتفعت بشكل ملحوظ إلا أن ذلك لا يمنع من ضرورة توفير المعلومات اللازمة

لأداء العاملين لأعمالهم مع تحديثها أولاً بأول حتى يسهل على العاملين القيام بأعمالهم بالشكل المطلوب .

وبصفة عامة ؛ فإن درجة الرضا للعاملين بالمكتبات الجامعية عن دور المعلومات والمعايير ، بتلك المكتبات ومن خلال المتغيرات المتعلقة بمحور المعلومات والمعايير وما ينضوي من أسئلة تتعلق به ، ذلك الرضا اختلفت درجته من عنصر إلى آخر ، الأمر الذي دعا الباحث إلى استخدام أسلوب المتوسط المرجح لمجموعة هذه الأسئلة للتعرف إلى مدى رضا العاملين عن متغيرات محور المعلومات والمعايير مجتمعة وليس بصفة منفردة .

(ن) المتوسط المرجح لمحور المعلومات والمعايير:

فيما يلي نتيجة رضا العاملين بالمكتبات عن المتغيرات المتعلقة بمحور المعلومات والمعايير كما تظهر من الجدول رقم (٣١) .

الجدول رقم (٣١) المتوسط المرجح لمحور المعلومات والمعايير

قطاع الخدمة	المتوسط المرجح
المعلومات والمعايير	٣,٦٦

يتضح من هذا الجدول أن المتوسط المرجح لمجموعة الأسئلة فيما يتعلق بهذا القطاع بلغ (٣,٦٦) للعاملين بالمكتبات الجامعية.

وهذا يعني أن درجة الرضا الموافقة إلى حد ما ، وهو يؤكد النتائج والمؤشرات التي تم التوصل إليها من خلال الجداول المتعلقة بمحور المعلومات والمعايير.

(٣) إدارة الموارد البشرية :

الحقــيقة التــي لا يمكن الاختلاف عليها أن العنصر البشري في المكتبات الجامعــية يمــثل العــامل الأساس لنجاحها ويتوقف هذا النجاح على كفاءة ذلك العنصر البشري وقدرته على القيام بالوظائف الإدارية المختلفة ، وهذا العنصر البشــري تقــع علــى عاتقه مسئولية ترجمة السياسات إلى أفعال ومنجزات ، وبالتالــي إذا لم يكن هذا العنصر البشري صاحب دراية وكفاءة، فإن المكتبات الجامعــية لــن تتمكن من تقديم خدمتها للمستفيدين منها ، ولذلك فإن أي مكتبة جامعــية لــيس بوســعها مهما بلغت مقتنياتها من خدمة مستفيديها ما لم يتوفر العنصر البشري الكفء والمدرب.

ولهــذا فهــناك بعض المكتبات الجامعية التي تولي هذا الجانب اهتماماً من حيــث التعييــن والترقية والتدريب وتحسين ظروف العمل والاهتمام بالنواحي الإنســانية ، وتهــدف تلــك المكتبات من ذلك إلى الحصول على أكبر معدلات الإنتاج كماً وكيفاً وتقديم خدمة ذات مستوى عال للمستفيدين .

والجــداول الإحصــائية مــن رقم (٣٢) إلى رقم (٥٥) توضح مدى رضا العامليــن بتلك المكتبات عن إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية موضوع الدراسة وقد اتضح منها :

(أ) إظهار التقدير العلني مقابل الأعمال المنجزة :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور إدارة الموارد البشرية في إظهار التقدير العلني مقابل الأعمال المنجزة كما تظهر من الجدول رقم (٣٢) .

الجدول رقم (٣٢) إظهار التقدير العلني مقابل الأعمال المنجزة

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٥	١١,٨	١١,٨	١١,٨
موافق	٢١	١٦,٥	١٦,٥	٢٨,٣
موافق إلى حد ما	١٧	١٣,٤	١٣,٤	٤١,٧
غير متأكد	٣	٢,٤	٢,٤	٤٤,١
غير موافق إلى حد ما	١٤	١١	١١	٥٥,١
غير موافق	٣٥	٢٧,٦	٢٧,٦	٨٢,٧
غير موافق تماماً	٢٢	١٧,٣	١٧,٣	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضـــح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات ، تقل عن ٥٠٪ مـــن عيـــنة الدراسة حيث بلغت٢٨,٣٪ ، وهي نسبة متدنية ، تعني أن العاملين بـــتلك المكتـــبات لا يـــتلقون الـــتقدير مـــن قبل إدارة المكتبات مقابل الأعمال والإنجـــازات المتمـــيزة التي يقومون بها خدمة للمستفيدين ، في الوقت الذي لو وجـــد فـــيه التقدير لأدرك العامل أن النشاط الوظيفي الذي يقوم به محل تقدير رؤســـائه المباشـــرين ، وســـينعكس ذلـــك على أدائه واجتهاده أكثر في عمله والإخـــلاص لـــه ، وإذا أضـــفنا نســـبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون فيتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية ، حيث تصل إلى ٤١,٧٪ وذلك

يؤكد حقيقة عدم تلقي التقدير العلني ، بالرغم من أهميته في تحفيز العاملين لبذل المزيد من الجهد ، مما يتطلب ، والأمر كذلك ، ضرورة لجوء تلك المكتبات إلى إيجــاد الوســائل والســعي نحو تقدير العاملين في مقابل الأعمال المنجزة التي يقومون بها.

(ب) الأخطاء أثناء العمل كفرص تعليمية:

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور إدارة الموارد البشرية في الأخطــاء التــي تمارس أثناء العمل واعتبارها فرصًا تعليمية ، كما تظهر من الجدول رقم (٣٣) .

الجدول رقم (٣٣) الأخطاء أثناء العمل كفرص تعليمية

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٠	٧,٩	٧,٩	٧,٩
موافق	٢١	١٦,٥	١٦,٥	٢٤,٤
موافق إلى حد ما	١٩	١٥	١٥	٣٩,٤
غير متأكد	٦	٤,٧	٤,٧	٤٤,١
غير موافق إلى حد ما	١٠	٧,٩	٧,٩	٥٢
غير موافق	٣٧	٢٩,١	٢٩,١	٨١,١
غير موافق تماماً	٢٤	١٨,٩	١٨,٩	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول ، أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات ، تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة حيث بلغت ٢٤,٤٪ ، وهي نسبة متدنية ، وتعني أن إدارة تلك المكتبات لا تتعامل مع الأخطاء التي يرتكبها العاملون أثناء تقديم الخدمة للمستفيدين ، كفرص تعليمية أو تدريبية يمكن الاستفادة منها وتلاشيها مستقبلاً في ظل عدم توفر معلومات متجددة عن سير العمل ، تحديث الإجراءات ، استخدام التقنيات الحديثة مع ما يتطلبه ذلك من إلمام ودراية ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية ، حيث تصل إلى ٣٩,٤٪ ، وتدني نسبة الرضا يترك الكثير من علامات الاستفهام ، إذ لا يتصور مطالبة العاملين بعدم ارتكاب الأخطاء أثناء ممارسة الأعمال وتقديم الخدمة للمستفيدين بالشكل الجيد ، دون أن تكون هناك أخطاء تنفيذية . وهنا يجب على إدارة تلك المكتبات معالجة تلك الأخطاء التي تمارس أثناء تقديم الخدمة للمستفيدين بما يكفل عدم تكرارها مستقبلاً وذلك من خلال توجيه النصح والإرشاد لأولئك العاملين أو من خلال زيادة الجرعات التدريبية وتوفير المعلومات الأساسية التي تساعد على أداء الأعمال دون ارتكاب للأخطاء كاستخدام التقنيات الحديثة وتحديث المعلومات والإجراءات وعدالة توزيع العمل بين العاملين .

(جـ) اعتماد قرارات التدريب على معلومات تقييم الأداء :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور إدارة الموارد البشرية في اعتماد قرارات التدريب على معلومات تقييم الأداء ، كما تظهر من الجدول رقم (٣٤).

الجدول رقم(٣٤) اعتماد قرارات التدريب على معلومات تقييم الأداء

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٣	١٠,٢	١٠,٢	١٠,٢
موافق	٢١	١٦,٥	١٦,٥	٢٦,٨
موافق إلى حد ما	٢٣	١٨,١	١٨,١	٤٤,٩
غير متأكد	٣١	٢٤,٤	٢٤,٤	٦٩,٣
غير موافق إلى حد ما	٢٣	١٨,١	١٨,١	٨٧,٤
غير موافق	٧	٥,٥	٥,٥	٩٢,٩
غير موافق تماماً	٩	٧,١	٧,١	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عيـــنة الدراسة حيث بلغت ٢٦,٨٪ ، وهي نسبة متدنية تعني أن القرارات التي تتخذها إدارة تلك المكتبات فيما له صلة بتدريب العاملين ، لا تخضع للمعلومات التـــي يمكن استقاؤها من تقييم أداء العاملين الذي يوضح مكامن الضعف والقوة لديهم ، حيث تمثل تقويمات الأداء أفضل وسيلة لجمع المعلومات ، هذا إذا كانت عملـــية التقييم تتم بشكل علمي صحيح ، ولذلك يلاحظ أن عملية التدريب تحتاج إلى مجهودات كبيرة إذ ينبغي أن تتم من خلال مستويين هما(١) :

(١) أحمد رشيد (١٩٧٦م) ، مصدر سابق .

المستوى الأول: إدارة الجامعة العليا من حيث تهيئة إمكانيات تنمية أجيال متزايدة من الإداريين.

المستوى الثاني: إدارة المكتبات الجامعية وذلك من خلال إيجاد جهة متخصصة لوضع خطط التدريب والإشراف على تنفيذها فعلياً.

وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية حيث تصل إلى ٤٤,٩٪ ، وهذا يؤكد أن عملية التدريب ينبغي أن تتبع من مخطط علمي وأن يبتعد عن العشوائية، حيث المخطط العلمي للتدريب يقوم على الاعتبارات التالية :

- قياس النقص في مستوى أداء الوظيفة الحالي بالنسبة لمتطلبات العمل واحتياجات المكتبات الجامعية .
- متطلبات الوظيفة الرئيسة .
- متطلبات الوظيفة مستقبلاً على ضوء التطورات التقنية.

إن اعتماد قرارات التدريب على تقويمات الأداء سيكون ذا جدوى ، حيث توضح تلك التقويمات نوعية التدريب والأقسام المختلفة بتلك المكتبات التي يحتاج عاملوها إلى تدريب وماهيته.

(د) قياس أداء العاملين وتقييمه وفقاً لمعايير الخدمة المكتبية :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور إدارة الموارد البشرية في قياس وتقييم الأداء للعاملين وفقاً لمعايير الخدمة المكتبية ، كما تظهر من الجدول رقم (٣٥) .

الجدول رقم (٣٥) قياس أداء العاملين وتقييمه وفقاً لمعايير الخدمة المكتبية

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٦	١٢,٦	١٢,٦	١٢,٦
موافق	٢٣	١٨,١	١٨,١	٣٠,٧
موافق إلى حد ما	٢١	١٦,٥	١٦,٥	٤٧,٢
غير متأكد	٣٠	٢٣,٦	٢٣,٦	٧٠,٩
غير موافق إلى حد ما	٢٣	١٨,١	١٨,١	٨٩
غير موافق	٥	٣,٩	٣,٩	٩٢,٩
غير موافق تماماً	٩	٧,١	٧,١	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضـح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات ، تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٣٠,٧٪ ، وهي نسبة متدنية تعني أن تلك المكتبات لا تعمل على الحصول على شمولية الأداء وابتكار مقاييس دقيقة للخدمات في عمل المكتبات الجامعية وخدمات المعلومات التي تنجز من خلال الأمناء والعاملين ، في ظل وجود معايير توضح العلاقة بين محتويات المكتبات من مجموعات ومقتنيات والمستفيدين والعاملين ، وتوضح تلك المعايير نسبة كل منهما للآخر .

وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية ، حيث تصل إلى ٤٧,٢٪ ، وهذا يؤكد أن هناك

فجــوة ينبغي العمل على عدم اتساعها ، وأن المعايير التي تستخدم لقياس تقييم أداء العاملين لا تتماشى والمعايير المحددة للخدمة المكتبية التي توضح نسب كل منهما للآخر (المقتنيات ــ المستفيدين ــ العاملين) .

(هــ) توفر فرص للتعليم والتدريب:

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور إدارة الموارد البشرية في توفير فرص للتعليم والتدريب كما تظهر في الجدول رقم (٣٦) .

الجدول رقم (٣٦) توفر فرص للتعليم والتدريب

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٣	١٠,٢	١٠,٢	١٠,٢
موافق	٢٢	١٧,٣	١٧,٣	٢٧,٦
موافق إلى حد ما	٤١	٣٢,٣	٣٢,٣	٥٩,٨
غير متأكد	١٠	٧,٩	٧,٩	٦٧,٧
غير موافق إلى حد ما	٢٩	٢٢,٨	٢٢,٨	٩٠,٦
غير موافق	٢	١,٦	١,٦	٩٢,١
غير موافق تماماً	١٠	٧,٩	٧,٩	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عيــنة الدراســة ، حيــث بلغت ٢٧,٦٪ ، وهي نسبة متدنية تعني أن المكتبات الجامعية لا تتيح فرصاً للتعليم أو التدريب بالشكل الكافي، وقد يكون السبب في

ذلــك نقــص القوى العاملة بتلك المكتبات ، أو قلة الموارد المالية التي تتطلبها زيـــادة فرص التعليم أو التدريب ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا ترتقي إلى ٥٠٪ من عينة الدراسة حيث تصل إلى ٥٩,٨٪ ، وهذا يعني أن التعليم والتدريب ليس مصدر تركيز أو مطلــبًا ضــروريًا فـــي تلــك المكتبات مقارنة برعاية الموارد البشرية للتعليم والتدريب في مجالات أخرى اجتماعية واقتصادية .. إلخ، كما أن ذلك يقودنا إلى ضـــرورة اهــتمام تلك المكتبات بتوفير فرص التعليم والتدريب للعاملين بها لما ذلك من أهمية في تحسين الخدمة المكتبية.

(و) تطبيق مفاهيم الجودة على وظائف الموارد البشرية :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور وإدارة الموارد البشرية في تطبيق الجودة على وظائف الموارد البشرية كما تظهر في الجدول رقم (٣٧) .

الجدول رقم (٣٧) تطبيق مفاهيم الجودة على وظائف الموارد البشرية

	التكرار	النسبة٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٣	١٠,٢	١٠,٢	١٠,٢
موافق	٢٣	١٨,١	١٨,١	٢٨,٣
موافق إلى حد ما	٣١	٢٤,٤	٢٤,٤	٥٢,٨
غير متأكد	١٩	١٥	١٥	٦٧,٧
غير موافق إلى حد ما	٣٢	٢٥,٢	٢٥,٢	٩٢,٩
غير موافق	٤	٣,١	٣,١	٩٦,١
غير موافق تماماً	٥	٣,٩	٣,٩	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عيـنة الدراسـة ، حيث بلغت ٢٨,٣٪ ، وهي نسبة متدنية ، وتعني أن مفاهيم الجـودة أو إدراك العامليـن بتلك المكتبات لأهمية تطبيق مفاهيم الجودة على وظائف الموارد البشرية ليست بالشكل الملائم إذ تطبيق مفاهيم الجودة يحتاج إلى بعض المحددات ومنها :

- مستوى أداء العاملين .
- الاختيار والتعيين في الوظيفة المناسبة .
- التدريب والتنمية لتهيئة المهارات الفنية والسلوكية اللازمة.
- التحفيز وتقييم الأداء .

وإذا أضـفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون، فيتضح أن نسـبة الرضـا ترتقـي إلـى ٥٠٪ حيث تصل إلى ٥٢,٨٪ ، وهذا يتطلب اسـتطلاع مرئيات العاملين بتلك المكتبات عن أفضل السبل التي يمكن اتباعها للوصول إلى تطبيق مفاهيم الجودة على وظائف إدارة الموارد البشرية كافة في مخـتلف العملـيات والأقسام بإدارة تلك المكتبات إذ إن تطبيـق تلك المفاهيم كفيل بتقديم خدمة ذات جودة جيدة للمستفيدين كافة من تلك الخدمات .

(ز) أهمية اختيار العاملين ذوي الكفاءة والمقدرة :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور إدارة الموارد البشرية في أهمية اختيار العاملين ذوي الكفاءة والمقدرة كما تظهر من الجدول رقم (٣٨) .

الجدول رقم (٣٨) أهمية اختيار العاملين ذوي الكفاءة والمقدرة

	التكرار	النسبة٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٥	١١,٨	١١,٨	١١,٨
موافق	٢٤	١٨,٩	١٨,٩	٣٠,٧
موافق إلى حد ما	١٨	١٤,٢	١٤,٢	٤٤,٩
غير متأكد	١٦	١٢,٦	١٢,٦	٥٧,٥
غير موافق إلى حد ما	٣٤	٢٦,٨	٢٦,٨	٨٤,٣
غير موافق	٩	٧,١	٧,١	٩١,٣
غير موافق تماماً	١١	٨,٦	٨,٦	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	-	-		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٣٠,٧٪ ، وهي نسبة متدنية تعني أن العمل الإداري لا يمكن له الاستغناء عن عملية إعداد العاملين ذوي الكفاءة والمقدرة واختيارهم للقيام بتحقيق أهدافه ، إذ مهما كانت كفاءة التنظيم لا يمكن الحكم على تلك الكفاءة بمجرد تحليل الطريقة التي يتم بها تحديد أهداف تلك المكتبات فالحكم على الكفاءة يتقرر طبقاً للطريقة التي يمارس بها العاملون على مستويات أقسام كافة المكتبة لوظائفهم الإدارية . وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية حيث تصل إلى ٤٤,٩٪ ، وهذا يقودنا إلى ضرورة استخدام الأسلوب العلمي الذي يعتمد على وضع سياسة إعداد واختيار العاملين ذوي الكفاءة والمقدرة . على أن هذا الأسلوب كفيل بأن يؤدي إلى اكتشاف الأسلوب الأمثل لتأدية الأعمال داخل أقسام المكتبية المختلفة بالشكل الملائم والمطلوب ، إذ ليس من المعقول تحقيق أهداف

تلـك المكتـبات بعامليـن غير مؤهلين ، بل وستكون تلك المكتبات قادرة على تطبـيق البرامج الحديثة في مجال طبيعة أعمالها ، وهذا يؤكد أن إعداد العاملين واختـيارهم وتدريـبهم ، لا بـد أن يكون في وقت واحد عملية إدارية تهتم بها مستويات إدارة تلك المكتبات كافة كوظيفة من أهم وظائفها وبالتالي فإن اختيار العامليـن يتطلـب إفسـاح مجـال العمل في إدارة الأفراد لذوي التخصصات الاجتماعـية والسـلوكية وتنمية مهارات العاملين فعلاً بهذا الحقل وإعادة تأهيل أولئك الذين تختلف تخصصاتهم العلمية عن طبيعة أعمال المكتبات الجامعية بما يواكب الخدمات التي تقدمها تلك المكتبات.

(ح) اتباع أساليب علمية في تحليل الوظائف وتوصيفها :

فـيما يلـي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور إدارة الموارد البشرية في اتباع أساليب علمية في تحليل الوظائف وتوصيفها كما تظهر من الجدول رقم (٣٩).

الجدول رقم (٣٩) اتباع أساليب علمية في تحليل الوظائف وتوصيفها

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٧	١٣,٤	١٣,٤	١٣,٤
موافق	٢٢	١٧,٣	١٧,٣	٣٠,٧
موافق إلى حد ما	٢٣	١٨,١	١٨,١	٤٨,٨
غير متأكد	٢٠	١٥,٧	١٥,٧	٦٤,٦
غير موافق إلى حد ما	٢٩	٢٢,٨	٢٢,٨	٨٧,٤
غير موافق	٩	٧,١	٧,١	٩٤,٥
غير موافق تماماً	٧	٥,٥	٥,٥	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	-	-		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٣٠,٧٪ ، وهي نسبة متدنية ، وتعني أن تحليل الوظائف وتوصيفها وتصنيفها للعاملين بتلك المكتبات لا تخضع للأساليب العلمية، في الوقت الذي يعتبر تحليل الوظائف وتوصيفها وتصنيفها الركن الأساس في تحقيق الموضوعية الإدارية ، حيث يضع مواصفات موضوعية لتحديد أركان كل وظيفة ، حيث يهدف نظام التوصيف إلى ما يلي(١) :

- الأساس السليم لوضع نظام الاختيار والتعيين.
- أساس وضع برنامج إعداد العاملين وتدريبهم.
- أساس وضع نظام سليم للترقيات .
- أساس وضع نظم قياس الإنتاجية وقياس الأداء الفعلي.

كما يهدف نظام الوصف إلى التعرف إلى أركان الوظيفة ، وتحديداً :

- الهدف من وجود الوظيفة وطبيعتها .
- الواجبات والأعمال المطلوبة من شاغل الوظيفة .
- المسئوليات الملقاة على شاغل الوظيفة ، طبيعتها وحدودها.
- مقدار التعليم والخبرة المطلوبة لشغل الوظيفة .

وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية ، حيث تصل إلى ٤٨,٨٪ ، وهذا ما يؤكد أن الحاجة تستدعي الاهتمام بتحليل الوظائف وتصنيفها وتوصيفها، وإن كان هذا الدور يقوم به جهاز الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية ، إلا أن المشكلة تكمن في إتاحة الفرصة لشغل الوظائف حتى وإن كانت المؤهلات لا

(١) أحمد رشيد (١٩٧٦م) ، مصدر سابق .

تـــتجانس مـــع طبيعة تلك الوظائف وأعمالها ، وهذا ما يحدث نوعاً من الخلل الإداري نتـــيجة عدم تجانس المؤهلات مع طبيعة أعمال الوظائف التي تمارس علـــى الطبيعة ، مما يستدعي ضرورة تجانس المؤهلات مع أعمال الوظائف، وهذا لن يتأتى إلا من خلال إيجاد وصف تحليلي لكل وظيفة يوضح :

- الاسم الدال على الوظيفة.
- مرتبة الوظيفة .
- واجباتها ومسئوليتها .
- الحد الأدنى للمؤهلات المطلوبة (علمية وعملية) .
- درجة المهارة المطلوبة .

(ط) توافق العمل مع الوصف الوظيفي :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور إدارة الموارد البشرية في توافق العمل مع الوصف الوظيفي كما تظهر من الجدول رقم (٤٠) .

الجدول رقم (٤٠) توافق العمل مع الوصف الوظيفي

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٩	١٥	١٥	١٥
موافق	٢٧	٢١,٣	٢١,٣	٣٦,٢
موافق إلى حد ما	٣٩	٣٠,٧	٣٠,٧	٦٦,٩
غير متأكد	١	٠,٨	٠,٨	٦٧,٧
غير موافق إلى حد ما	٣٣	٢٦	٢٦	٩٣,٧
غير موافق	٧	٥,٥	٥,٥	٩٩,٢
غير موافق تماماً	١	٠,٨	٠,٨	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عيـنة الدراسة ، حيث بلغت ٣٦,٢٪ ، وهي نسبة رضا متدنية تنسجم مع نسبة الرضـا المـتحققة من الجدول رقم (٣٩) الذي يتناول اتباع أساليب علمية في تحليل الوظائف وتوصيفها ، وقد يكون سبب تدني الرضا عائداً إلى عدم وضوح الـرؤيا حـول تحلـيل الوظائف وتوصيفها لأولئك العاملين . وإذا أضفنا نسبة الموافقيـن إلـى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا ، ترتقـي إلى ٥٠٪ من عينة الدراسة حيث تصل إلى ٦٦,٩٪ ، ومع ارتفاع نسبة الرضـا بعض الشيء، فإن ذلك لا يعني أن هناك توافقاً بين العمل الذي يمارسه العـاملون بتلك المكتبات مع الوصف الوظيفي للوظائف التي يشغلونها ، فهناك الكثـير مـن العاملين تختلف مسميات وظائفهم الفعلية عن طبيعة الأعمال التي يمارسونها حتى أنه في الكثير من الأحيان لا توجد علاقة بين المسمى الوظيفي والعمل الفعلي ، وهذه من أهم أسباب تدني نسبة الرضا للعاملين بتلك المكتبات.

(ي) تحسين جودة الخدمة وارتباطه بمسئوليات الوظائف :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور إدارة الموارد البشرية في تحسـين جودة الخدمة وارتباطها بمسئوليات الوظائف كما تظهر مـن الجدول رقم (٤١) .

الجدول رقم (٤١) تحسين الخدمة وارتباطه بمسئوليات الوظائف

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١١	٨,٧	٨,٧	٨,٧
موافق	٣١	٢٤,٤	٢٤,٤	٣٣,١
موافق إلى حد ما	٣٨	٢٩,٩	٢٩,٩	٦٣
غير متأكد	١٠	٧,٩	٧,٩	٧٠,٩
غير موافق إلى حد ما	٣٥	٢٧,٥	٢٧,٥	٩٨,٤
غير موافق	٢	١,٦	١,٦	١٠٠
غير موافق تماماً	-	-	-	-
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	-	-		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

ويتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات ، تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٣٣,١٪ وهي نسبة رضا متدنية تتفق مع مؤشرات الجدولين (٣٩، ٤٠) وتعني أن المسئوليات المرتبطة بوظائف العاملين بتلك المكتبات غير واضحة ومحددة المعالم وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون فيتضح أن نسبة الرضا ترتقي إلى ٥٠٪ حيث تصل إلى٦٣٪ ومع أنه من الملاحظ ارتفاع نسبة الرضا إلا أن هذا الارتفاع يؤكد ضرورة أن تكون مهام ومسئوليات تلك الوظائف تعمل علي تحسين الجودة للخدمات التي تقدمها المكتبات للمستفيدين من خلال شاغلي تلك الوظائف.

(ك) التدريب وتنمية العاملين :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور إدارة الموارد البشرية في التدريب وتنمية العاملين كما تظهر في الجدول رقم (٤٢) .

الجدول رقم (٤٢) التدريب وتنمية العاملين

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٥	١١,٨	١١,٨	١١,٨
موافق	٢٦	٢٠,٥	٢٠,٥	٣٢,٣
موافق إلى حد ما	٢٧	٢١,٣	٢١,٣	٥٣,٥
غير متأكد	١٦	١٢,٦	١٢,٦	٦٦,١
غير موافق إلى حد ما	٣٧	٢٩,١	٢٩,١	٩٥,٣
غير موافق	٥	٣,٩	٣,٩	٩٩,٢
غير موافق تماماً	١	٠,٨	٠,٨	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات الجامعية ، تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة، حيث بلغت ٣٢,٣٪ ، وهي نسبة رضا متدنية تعني أن تدريب العاملين وتنميتهم لا يلقيان الاهتمام الكافي ، على الرغم من أن التدريب عملـــية ديناميكية لا تتعلق بالوظيفة فحسب ولكن تتعلق كذلك بالموظف. وهناك عدة اعتبارات تؤخذ في تدريب العاملين وتنميتهم ، منها .

- اقتصاديات التدريب ومدى تحقيقه بأقل تكلفة مادية.
- الفـــائدة من التدريب وما إذا كان سيؤدي إلى تناقص المشكلات الداعية للتدريب أو اختفائها .
- مدى التدريب وإعادة التنظيم وتنظيم العمل .

وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا ترتقي بعض الشيء إلى ٥٠٪ من عينة الدراسة حيث تصل إلى ٥٣,٥٪ ، وهذا يعني أن الحاجة ملحة لتدريب العاملين وتنميتهم ، ويمكن لإدارة تلك المكتبات اختيار أنسب البرامج التدريبية لتدريب لذلك ومن بينها .

- **التدريب في العمل:** ويتم من خلال بعض الرؤساء ذوي الخبرات الطويلة والعامل يمارس عمله .
- **التنقل بين الوظائف:** ويتم من خلال نقل الموظف في عدة وظائف لفترة قصيرة لتوسيع آفاقه والإلمام بشكل أوسع بطبيعة الأعمال التي تقوم بها تلك المكتبات .
- **المؤتمرات الإدارية:** المشاركة في حضور مؤتمرات المعلومات لتوسيع الآفاق الوظيفية .
- **القرارات الموجهة:** ويتم إعدادها للعاملين كجزء من برامج تدريبية.

(ل) التشجيع على التعليم المستمر لدرجة أعلى :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور إدارة الموارد البشرية في التشجيع على التعليم المستمر لدرجات أعلى كما تظهر في الجدول رقم (٤٣) .

الجدول رقم (٤٣) التشجيع على التقييم المستمر لدرجات أعلى

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٦	١٢,٦	١٢,٦	١٢,٦
موافق	٢٢	١٧,٣	١٧,٣	٢٩,٩
موافق إلى حد ما	٣٠	٢٣,٦	٢٣,٦	٥٣,٥
غير متأكد	١٣	١٠,٢	١٠,٢	٦٣,٨
غير موافق إلى حد ما	٣٨	٢٩,٩	٢٩,٩	٩٣,٧
غير موافق	٢	٢,٤	٢,٤	٩٦,١
غير موافق تماماً	٥	٣,٩	٣,٩	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٢٩,٩٪ ، وهي نسبة متدنية تعني أن تلك المكتبات لا تشجع بالقدر الكافي العاملين بها على التعليم المستمر لدرجات أعلى كالحصول علـــى (الدبلوم ـــ الماجستير ـــ الدكتوراه) لزيادة معارفهم وخبراتهم ، في ظل وجود تخصصات جديدة وحديثة تتطلب متابعة مستمرة من خلال برامج التعليم المســـتمر ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون، فيتضح أن نسبة الرضا ترتقي بعض الشيء وتصل إلى ٥٣,٣٥٪ ، وهذا يعني أن الفرص المتاحة للعاملين للالتحاق ببرامج التعليم المستمر لدرجات أعلى قليلة جداً ؛ مما يتطلب إتاحة الفرصة للالتحاق بتلك البرامج وخاصة لأولئك العاملين بتلك المكتبات من غير المتخصصين لإعادة تأهليهم .

(م) الاستعانة بالاتجاهات الحديثة في تطوير الأداء وتقويمه :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور إدارة الموارد البشرية في الاستعانة بالاتجاهات الحديثة في تطوير الأداء وتقويمه ، كما تظهر من الجدول رقم (٤٤) .

الجدول رقم (٤٤) الاستعانة بالاتجاهات الحديثة في تطوير الأداء وتقويمه

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٤	١١	١١	١١
موافق	٢٤	١٨,٩	١٨,٩	٢٩,٩
موافق إلى حد ما	٢٥	١٩,٧	١٩,٧	٤٩,٦
غير متأكد	٣٥	٢٧,٦	٢٧,٦	٧٧,٢
غير موافق إلى حد ما	١٦	١٢,٦	١٢,٦	٨٩,٨
غير موافق	١١	٨,٧	٨,٧	٩٨,٤
غير موافق تماماً	٢	١,٦	١,٦	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضـــح من هذا الجدول ، أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات الجامعية ، تقل عـــن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٢٩,٩٪ ، وهي نسبة متدنية تعني أن الاهتمام أو الاستعانة بالاتجاهات الحديثة في تطوير أداء العاملين بتلك المكتبات وتقويمـــه لا يلقى الاهتمام أو العناية الكافية ، لأن الأخذ أو الاستعانة بالاتجاهات الحديـــثة يهدف إيجاد مقاييس لمعدلات الإنجاز المطلوب ، وذلك لن يتأتى إلا من خـــلال دراســـة تحليلـــية للعمـــل الذي يقوم به ومستلزماته ، وإذا أضفنا نسبة الموافقيـــن إلـــى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا ،

ترتقي إلى ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث تصل إلى ٤٩,٦٪ ، وهذا يعني أنه في ظـل المستجدات والتطورات الحديثة ، هناك ضرورة لقيام إدارة تلك المكتبات بالاسـتعانة بالاتجاهـات الحديـثة في تطوير أداء العاملين وتقويمه بعيداً عن الأسـاليب القديمـة التـي لم تعد تواكب المستجدات الحديثة في ظل الاستعانة بالتقنيات الحديثة في مختلف مناحي المعرفة .

(ن) الاستفادة من تقويمات الأداء لوظائف الموارد البشرية

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور إدارة الموارد البشرية في الاستفادة من تقويمات الأداء لوظائف الموارد البشرية، كما تظهر في الجدول رقم (٤٥) .

الجدول رقم (٤٥) الاستفادة من تقويمات الأداء لوظائف الموارد البشرية

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٥	١١,٨	١١,٨	١١,٨
موافق	٢٢	١٧,٣	١٧,٣	٢٩,١
موافق إلى حد ما	٢٢	١٧,٣	١٧,٣	٤٦,٥
غير متأكد	٣٩	٣٠,٧	٣٠,٧	٧٧,٢
غير موافق إلى حد ما	١٧	١٣,٤	١٣,٤	٩٠,٦
غير موافق	١١	٨,٧	٨,٧	٩٩,٢
غير موافق تماماً	١	٠,٨	٠,٨	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	-	-		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضـح مـن هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عيـنة الدراسـة ، حيـث بلغت ٢٩,١٪ ، وهي نسبة متدنية تعني أن إدارة تلك

المكتبات لا تستفيد من تقارير تقويمات الأداء للعاملين بها كأساس لممارسة بقية وظائف الموارد البشرية بتلك المكتبات . وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية ، حيث تصل إلـــى ٤٦,٥٪ ، وهذا يعني أن هناك حاجة إلى الاستفادة من تلك التقويمات حيث تعتبر أحد المؤشرات الأساسية التي يعتمد عليها في تقديم الحوافز للعاملين وذلك بهدف دعم وتحسين الخدمة المقدمة للمستفيدين .

(س) المساهمة في تقديم خدمة جيدة كأحد عناصر تقويم الأداء :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور إدارة الموارد البشرية في المســـاهمة فـــي تقديـــم خدمة جيدة كأحد عناصر تقويم الأداء ، كما تظهر في الجدول رقم (٤٦) .

الجدول رقم (٤٦) المساهمة في تقديم خدمة جيدة كأحد عناصر تقويم الأداء

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٩	١٥	١٥	١٥
موافق	٢٢	١٧,٣	١٧,٣	٣٢,٣
موافق إلى حد ما	٢٠	١٥,٧	١٥,٧	٤٨
غير متأكد	٤٢	٣٣,١	٣٣,١	٨١,١
غير موافق إلى حد ما	١٥	١١,٨	١١,٨	٩٢,٩
غير موافق	٧	٥,٥	٥,٥	٩٨,٤
غير موافق تماماً	٢	١,٦	١,٦	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	-	-		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضـــح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات الجامعية تقل عن ٥٠٪ مـــن عينة الدراسة ، حيث بلغت ٣٢,٣٪ ، وهي نسبة متدنية تعني إغفال إدارة تلـــك المكتـــبات للمســـاهمات التـــي يقدمهـــا العاملون لتقديم خدمة جيدة للمستفيدين، وأن إدارة تلك المكتبات لا تعتبر تلك المساهمات كأحد عناصر تقييم الأداء لأولـــئك العامليـــن وهو أمر فيه إجحاف لمجهوداتهم وعدم تقديرها وإذا أضـــفنا نســـبة الموافقين إلى حد ما على أساس أنهم موافقون فيتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية ، حيث تصل إلى ٤٨٪ ، وتدني نسبة الرضا يؤكد إغفال تلـــك المساهمات في تقديم خدمة جيدة للمستفيدين ضمن عناصر تقويم الأداء ، وهـــذا يدعـــو إلى حث إدارة تلك المكتبات على أن تشمل عناصر تقويم الأداء للعاملين إسهامات العاملين في تقديم خدمة جيدة للمستفيدين .

(ع) توفر فرص الترقية الوظيفية للعاملين :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور إدارة الموارد البشرية في توفر فرص الترقية الوظيفية للعاملين ، كما تظهر في الجدول رقم (٤٧) .

الجدول رقم (٤٧) توفر فرص الترقية الوظيفية للعاملين

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٣	١٠,٢	١٠,٢	١٠,٢
موافق	١٨	١٤,٢	١٤,٢	٢٤,٢
موافق إلى حد ما	١٨	١٤,٢	١٤,٢	٣٨,٦
غير متأكد	٣٠	٢٣,٦	٢٣,٦	٦٢,٢
غير موافق إلى حد ما	٢٧	٢١,٣	٢١,٣	٨٣,٥
غير موافق	٩	٧,١	٧,١	٩٠,٦
غير موافق تماماً	١٢	٩,٤	٩,٤	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٢٤,٢٪ ، وهي نسبة متدنية تعني أن فرص الترقية الوظيفية للعاملين بالمكتبات غير متاحة ، وقد يعود السبب في ذلك إلى عدم توفر الوظائف التي تتيح فرصة الترقية لأولئك العاملين ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية ، حيث تصل إلى ٣٨,٦٪ ، على الرغم من أن الترقية الوظيفية تعد أكثر أهمية للعاملين في الأجل الطويل لما يصاحبها من زيادة في الأجر، وإن كان ذلك لا يهم العامل كثيراً ، بقدر ما يهمه ارتفاع مستواه الوظيفي ؛ ولذلك فإن الترقية الوظيفية تعتبر من أهم مصادر استقرار العامل النفسية والتي تتيح له زيادة بذل مجهوداته في الأعمال المسندة إليه ، ولذلك ينبغي أن تستند على تقييم مهارات العاملين .

(ف) استناد الترقية الوظيفية على تقويمات الأداء :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور إدارة الموارد البشرية في استناد الترقية الوظيفية على تقويمات الأداء ، كما تظهر من الجدول رقم (٤٨).

الجدول رقم (٤٨) استناد الترقية الوظيفية على تقويمات الأداء

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٤	١١	١١	١١
موافق	١٨	١٤,٢	١٤,٢	٢٥,٢
موافق إلى حد ما	٢٠	١٥,٧	١٥,٧	٤٠,٩
غير متأكد	٣٨	٢٩,٩	٢٩,٩	٧٠,٩
غير موافق إلى حد ما	١٥	١١,٨	١١,٨	٨٢,٧
غير موافق	١٤	١١	١١	٩٣,٧
غير موافق تماماً	٨	٦,٣	٦,٣	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	-	-		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٢٥,٢٪ ، وهي نسبة متدنية تعني أن الترقية الوظيفية للعاملين بالمكتبات لا تستند على تقويمات الأداء كأساس للعدالة الموضوعية ومؤشرات هذا الجدول تتفق ومؤشرات الجداول ذات الأرقام (٤٤، ٤٥ ، ٤٦ ، ٤٧) التي تتناول في مجملها تقويمات الأداء للعاملين ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية ، حيث تصل إلى ٤٠,٩٪ ، وهي نسبة تدعو إلى دراسة الأسلوب الأمثل للترقية الوظيفية الذي يحقق متطلبات العاملين لتقديم خدمة جيدة للمستفيدين ويمكن في هذه الحالة الاستعانة بأحد الأساليب التالية :

- الترقية من الداخل ، وله فوائده والتي من أهمها خلق الإحساس بالطمأنينة والاستقرار لدى العاملين ويساعد على توثيق علاقاتهم بالمكتبات التي يعملون بها .
- الترقية (الأقدمية ، الكفاءة) ، وإن كان من الصعب تقرير أيهما أكثر ملائمة ، لذا يلاحظ أن الترقية في العادة تجمع الاثنين معاً الأقدمية والكفاءة .

وعلى أية حال ، فإن على إدارة المكتبات الجامعية عدم تخطي خبرات العاملين بداخلها ، وتعيين بعض العاملين من جهات خارجها فيما هي عندها من هم أكثر كفاءة وقدرة على تفهم أعمالها .

(ص) مساهمة العاملين في تحسين الخدمة وتطويرها من عناصر الترقية :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور إدارة الموارد البشرية في مساهمة العاملين في تحسين الخدمة وتطويرها كأحد عناصر الترقية ، كما تظهر من الجدول رقم (٤٩) :

الجدول رقم (٤٩) مساهمة العاملين في تحسين الخدمة وتطويرها من عناصر الترقية

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٦	١٢,٦	١٢,٦	١٢,٦
موافق	١٧	١٣,٤	١٣,٤	٢٦
موافق إلى حد ما	٢٢	١٧,٣	١٧,٣	٤٣,٣
غير متأكد	٣٠	٢٣,٦	٢٣,٦	٦٦,٩
غير موافق إلى حد ما	١٩	١٥	١٥	٨١,٩
غير موافق	١٤	١١	١١	٩٢,٩
غير موافق تماماً	٩	٧,١	٧,١	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عيـنة الدراسة ، حيث بلغت ٢٦٪ ، وهي نسبة متدنية تعني أن المساهمات التي يقدمهـا العاملون لتحسين الخدمة المقدمة للمستفيدين وتطويرها، لا تدخل ضمن عناصـر الترقية الوظيفية أو تقييم الأداء للعاملين ، ومؤشرات هذا الجدول تتفق مـع مؤشرات الجدولين (٤٦ ، ٤٨) ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية ، حيث تصل إلـى ٤٣,٣٪ ، وهذا يؤكد أن المساهمة التي يقوم بها العاملون لتحسين الخدمة وتطويـرها لا تعتبر أحد عناصر الترقية ، وعدم اعتبارها ذلك سيكون مردوده عكسـياً ، إذ لن يقوم العاملون بالتفكير الجيد في إيجاد مساهمات أو طرق تعمل على تحسين الخدمة المقدمة للمستفيدين .

(ق) وجود أساليب عادلة لتقدير العاملين على الأداء المتفوق :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور إدارة الموارد البشرية في وجود أساليب عادلة لتقدير العاملين على الأداء المتفوق ، كما تظهر من الجدول رقم (٥٠).

الجدول رقم (٥٠) وجود أساليب عادلة لتقدير العاملين على الأداء المتفوق

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٥	١١,٨	١١,٨	١١,٨
موافق	١٩	١٥	١٥	٢٦,٨
موافق إلى حد ما	١٧	١٣,٤	١٣,٤	٤٠,٢
غير متأكد	٢٩	٢٢,٨	٢٢,٨	٦٣
غير موافق إلى حد ما	٢٩	٢٢,٨	٢٢,٨	٨٥,٨
غير موافق	٩	٧,١	٧,١	٩٢,٩
غير موافق تماماً	٩	٧,١	٧,١	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٢٦,٨٪ ، وهي نسبة متدنية ، تعني أنه ليست هناك أساليب عادلة لتقدير العاملين على الأداء المتفوق . ولذلك فإن مؤشرات هذا الجدول تتفق مع مؤشرات الجدولين (٤٦ ، ٤٩) التي تتناول مساهمة العاملين في تقديم خدمة جيدة للمستفيدين ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية ، حيث تصل إلى ٤٠,٢٪ ، وهذا ما يؤكد عدم اتباع أساليب عادلة لتقدير العاملين على الأداء

المتفوق ، في الوقت الذي يؤدي فيه تقدير العاملين على الأداء المتفوق إلى نتائج في غاية الأهمية في تقديم خدمة جيدة للمستفيدين .

(ر) تشجيع نظام الحوافز على المبادأة والابتكار وتحسين الخدمة :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور إدارة الموارد البشرية في تشـــجيع نظام الحوافز على المبادأة والابتكار وتحسين الخدمة ، كما تظهر من الجدول رقم (٥١) .

الجدول رقم (٥١) تشجيع نظام الحوافز على المبادأة والابتكار وتحسين الخدمة

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٢	٩,٤	٩,٤	٩,٤
موافق	١٨	١٤,٢	١٤,٢	٢٣,٦
موافق إلى حد ما	١٥	١١,٨	١١,٨	٣٥,٤
غير متأكد	١٠	٧,٩	٧,٩	٤٣,٣
غير موافق إلى حد ما	١٧	١٣,٤	١٣,٤	٥٦,٧
غير موافق	٣٦	٢٨,٣	٢٨,٣	٨٥
غير موافق تماماً	١٩	١٥	١٥	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٢٣,٦٪ ، وهي نسبة متدنية تعني أن إدارة المكتبات الجامعـية لا تعمـل على تشجيع العاملين لبذل المزيد من الجهد من خلال تقديم الحوافـز المناسبة نتيجة مجهوداتهم في الابتكار وتقديم خدمة جيدة ، ومؤشرات هـذا الجـدول تـتفق مع مؤشرات الجدولين (٤٩ ، ٥٠) التي تتناول مساهمة

العاملين في تقديم الخدمة وتطويرها . وليس من الضروري أن تكون تلك الحوافز مادية إذا كانت الأنظمة والتعليمات لا تتيح منح تلك الحوافز ، ولكن هناك الحوافز المعنوية ، ولا تقل في الأهمية عن الحوافز المادية ، ويمكن استغلالها والاستفادة منها في تقدير العاملين وتشجيعهم على المبادأة والابتكار وتقديم خدمة جيدة ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية ، حيث تصل إلى ٣٥,٤٪ وتدني نسبة الرضا يؤكد أن نظام الحوافز ، لا وجود له ، مما يتطلب ضرورة اللجوء إلى إيجاد نظام للحوافز لتقدير العاملين .

(ش) التشجيع على التميز الفردي :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور إدارة الموارد البشرية في التشجيع على التميز الفردي ، كما تظهر من الجدول رقم (٥٢) .

الجدول رقم (٥٢) التشجيع على التميز الفردي

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٦	١٢,٦	١٢,٦	١٢,٦
موافق	١٦	١٢,٦	١٢,٦	٢٥,٢
موافق إلى حد ما	١٦	١٢,٦	١٢,٦	٣٧,٨
غير متأكد	١٤	١١	١١	٤٨,٨
غير موافق إلى حد ما	١٥	١١,٨	١١,٨	٦٠,٦
غير موافق	٣٧	٢٩,١	٢٩,١	٨٩,٨
غير موافق تماماً	١٣	١٠,٢	١٠,٢	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضـــح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات ، تقل عن ٥٠٪ مــن عيــنة الدراســة ، حيــث بلغت ٢٥,٢٪ ، وهي نسبة متدنية ، وتتفق مع مؤشــرات الجــداول ذات الأرقــام (٤٩ ، ٥٠ ، ٥١) التـــي تتناول مساهمة العاملين في التطوير والتشجيع والمبادأة والابتكار ، وتدني نسبة الرضا تعني أن إدارة تلــك المكتــبات لا تعمــل علـــى تشجيع العاملين بها على التميز الفردي واســتغلال الفروق الفردية بين العاملين فيما يخدم أهدافها ويحقق متطلباتها في تقديم خدمة جيدة للمستفيدين ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهــم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية ، حيث تصل إلى ٣٧,٨٪ ، وهــو مــا يؤكد السعي للاستفادة من الفروق الفردية بين العاملين وتشجيع المتميزين منهم ، دعماً لأهداف تلك المكتبات وكسباً لطاقات عاملة مجتهدة.

(ت) تعميق علاقات الرؤساء بالمرؤوسين :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور إدارة الموارد البشرية في تعميق علاقات الرؤساء بالمرؤوسين ، كما تظهر من الجدول رقم (٥٣) .

الجدول رقم (٥٣) تعميق علاقات الرؤساء بالمرؤوسين

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٦	١٢,٦	١٢,٦	١٢,٦
موافق	١٧	١٣,٤	١٣,٤	٢٦
موافق إلى حد ما	٢٠	١٥,٧	١٥,٧	٤١,٧
غير متأكد	٣	٢,٤	٢,٤	٤٤,١
غير موافق إلى حد ما	١٧	١٣,٤	١٣,٤	٥٧,٥
غير موافق	٣٠	٢٣,٦	٢٣,٦	٨١,١
غير موافق تماماً	٢٤	١٨,٩	١٨,٩	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٢٦٪ ، وهي نسبة متدنية تعني أن العلاقات الإنسانية والأنشطة الاجتماعية بين الرؤساء والمرؤوسين خارج نطاق العمل لا تحقق الهدف منها ، وقد تكون غير متاحة أساساً ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية ، حيث تصل إلى ٤١,٧٪ . وهذا يؤكد عدم وجود تلك الأنشطة الاجتماعية التي تهدف إيجاد جو آخر بعيد عن العمل وهمومه ، وهناك العديد من الوسائل التي يمكن لها المساهمة في إيجاد أجواء اجتماعية تذهب كثيراً من رتابة العمل اليومي وتخفف منه، ومنها :

- نظام الباب المفتوح .
- التحقيق في الشكاوى .
- إشراك العاملين في الإدارة .
- نظام الاقتراحات .
- الاستقصاء .
- المحادثة مع العاملين .

إن التقرب من العاملين من خلال تلك العوامل خارج نطاق العمل اليومي ، كفيل بإيجاد نوع من التقارب الفكري والعملي بين الرؤساء والمرؤوسين ، وهو ما ينبغي السعي لتحقيقه .

(ث) زيادة رضا العاملين بأهداف المكتبة وإستراتيجياتها :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور إدارة الموارد البشرية في زيادة رضا العاملين بأهداف المكتبة وإستراتيجياتها ، كما تظهر من الجدول رقم (٥٤) .

الجدول رقم (٥٤) زيادة رضا العاملين بأهداف المكتبة وإستراتيجياتها

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٦	١٢,٦	١٢,٦	١٢,٦
موافق	٣٧	٢٩,١	٢٩,١	٤١,٧
موافق إلى حد ما	٣١	٢٤,٤	٢٤,٤	٦٦,١
غير متأكد	١٤	١١	١١	٧٧,٢
غير موافق إلى حد ما	٢٥	١٩,٧	١٩,٧	٩٦,٩
غير موافق	–	–	–	–
غير موافق تماماً	٤	٣,١	٣,١	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقترب من ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٤١,٧٪ ، وهي نسبة لا تحقق تطلعات العاملين بتلك المكتبات ، وتعني أن هناك قصوراً من جانب إدارة تلك المكتبات، حيث تعكس أهداف المكتبات وإستراتيجياتها الاهتمام بزيادة رضا العاملين بها ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا ترتقي إلى ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث تصل إلى ٦٦,١٪ ، ومع تزايد نسبة الرضا إلا أن ذلك لا يمنع من زيادة رضا العاملين في ظل مفهوم الجودة

الذي أصبح يحتوي على إطار إداري ، يهتم بالقوة الإستراتيجية والاعتماد على مخـتلف القضايا الإدارية كالتخطيط الإستراتيجي ، والابتكار ، وكل هذه العوامل كفيلة بتحقيق رضا العاملين وتحسين الخدمة التي يؤدونها.

(خ) توفر العدد الكافي من العاملين ذوي الكفاءة في أداء الأعمال :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور إدارة الموارد البشرية في توفـر العدد الكافي من العاملين ذوي الكفاءة في أداء الأعمال ، كما تظهر من الجدول رقم (٥٥) .

الجدول رقم (٥٥) توفر العدد الكافي من العاملين ذوي الكفاءة في أداء الأعمال

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١١	٨,٧	٨,٧	٨,٧
موافق	٢٣	١٨,١	١٨,١	٢٦,٨
موافق إلى حد ما	٢٦	٢٠,٥	٢٠,٥	٤٧,٢
غير متأكد	٢٩	٢٢,٨	٢٢,٨	٧٠,١
غير موافق إلى حد ما	٣١	٢٤,٤	٢٤,٤	٩٤,٥
غير موافق	٤	٣,١	٣,١	٩٧,٦
غير موافق تماماً	٣	٢,٤	٢,٤	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عيـنة الدراسة ، حيث بلغت ٢٦,٨٪ ، وهي نسبة متدنية ، وتتفق مع مؤشرات الجـدول رقم (١٣٠) الذي يتناول كفاية أعداد العاملين لتقديم الخدمة فيما يخص

أعضـــاء هيـــئة التدريس وطلاب الدراسات العليا ، وتدني النسبة يعني أن تلك المكتـــبات لا تعمـــل على توفير العدد الكافي من العاملين من ذوي الكفاءة في الأداء بمـــا يسمح لانسياب الأعمال داخل تلك المكتبات بفعالية تساعد على أداء العامليـــن لأعمالهم ، ولعل مرد ذلك إلى نقص المتخصصين أو المهنيين الذين يتمـــتعون بالكفـــاءة والخبرة العلمية . وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية ، حيث تصل إلى ٤٧,٢٪ ، وتدنـــي نســـبة الرضا يؤكد الحاجة إلى زيادة عدد العاملين المؤهلين وإعادة الهيكلة الوظيفية من خلال وضع الرجل المناسب في المكان المناسب أو السعي الجاد للاستفادة من التقنيات الحديثة .

وبصـــفة عامة ، فإن درجة الرضا للعاملين بالمكتبات الجامعية ، عن إدارة المـــوارد البشرية ، بتلك المكتبات ومن خلال المتغيرات المتعلقة بمحور إدارة الموارد البشرية ، وما ينضوي من أسئلة تتعلق به .. ذلك الرضا اختلفت درجته مـــن عنصـــر لآخـــر ، الأمر الذي دعا الباحث إلى استخدام أسلوب المتوسط المـــرجح لمجموعـــة هذه الأسئلة ، للتعرف إلى رضا العاملين عن محور إدارة الموارد البشرية مجتمعة وليست بصفة منفردة .

(ذ) المتوسط المرجح لمحور إدارة الموارد البشرية :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن المتغيرات المتعلقة بمحور إدارة الموارد البشرية ، كما تظهر من الجدول رقم (٥٦) .

الجدول رقم (٥٦) المتوسط المرجح لمحور إدارة الموارد البشرية

قطاع الخدمة	المتوسط المرجح
إدارة الموارد البشرية	٣,٧١

يتضـــح من هذا الجدول أن المتوسط المرجح لمجموعة الأسئلة التي تتعلق بمحور إدارة الموارد البشرية بلغ ٣,٧١ للعاملين بالمكتبات الجامعية .

وهـــذا يعني أن درجة الرضا للعاملين بالمكتبات الجامعية عن هذا المحور تميل قليلاً إلى عدم الرضا عن الخدمات التي تقدمها لهم إدارة الموارد البشرية بتلك المكتــبات ، وبالتالـــي تـــنعكس على الخدمة التي يقدمونها للمستفيدين من تلك المكتبات .

(٤) العمل الجماعي والتنسيق :

تمهيد :

التنســـيق إحـــدى ضـــرورات التنظيم الإداري لأي عمل يقوم به الأفراد، ويرتـــبطون بعلاقات بعضهم مع بعضٍ ، ولديهم هدف مشترك يسعون لتحقيقه، ولذلـــك فإن التنسيق يحتاج إلى تجميع متناسق لأجزاء العمل الكلي بعد تقسيمه، وهـــذا التناسق لن يتأتى دون جهد الإدارة وفاعليتها ، ولهذا فهو يتطلب معرفة أعضـــاء التنظيم لأهداف المكتبة الجامعية ، والاقتناع التام بضرورة تحقيق تلك الأهداف .

ولهـــذا فالأفراد العاملون لا بد لهم من معرفة الأهداف العامة لتلك المكتبات الجامعية التي ينتمون إليها ، أو تحديد تلك الأهداف وشرحها وتفسيرها ، ولذلك فالتنســـيق له فاعلية في العمل الجماعي ، من خلال ربط مختلف أقسام المكتبة الجامعـــية وإداراتهـــا بمـــا يخـــدم الأهداف والوظائف المناطة بها ، والجداول الإحصـــائية ذات الأرقـــام مـــن (٥٧) إلـــى (٦٠) توضح مدى رضا العاملين

بالمكتـبات الجامعـية عـن العمل الجماعي والتنسيق في تلك المكتبات موضع الدراسة، والتي اتضح منها :

(أ) تنمية روح التعاون والعمل الجماعي بين العاملين :

فـيما يلـي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور إدارة العمل الجماعي والتنسيق في تنمية روح التعاون والعمل الجماعي بين العاملين ، كما تظهر من الجدول رقم (٥٧) .

الجدول رقم (٥٧) تنمية روح التعاون والعمل الجماعي بين العاملين

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	٢١	١٦,٥	١٦,٥	١٦,٥
موافق	٢٥	١٩,٧	١٩,٧	٣٦,٢
موافق إلى حد ما	٣٣	٢٦	٢٦	٦٢,٢
غير متأكد	١١	٨,٧	٨,٧	٧٠,٩
غير موافق إلى حد ما	٢٨	٢٢	٢٢	٩٢,٩
غير موافق	٦	٤,٧	٤,٧	٩٧,٦
غير موافق تماماً	٣	٢,٤	٢,٤	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عيـنة الدراسـة ، حيـث بلغت ٣٦,٢٪ ، وهي نسبة متدنية ، وتعني أن إدارة

المكتبات الجامعية لا تولي هذا الجانب الاهتمام الكافي ، على الرغم من أهميته فـي إدارة الأعمـال داخل تلك المكتبات ، حيث يعتبر العمل الجماعي من أهم الخصـائص المميزة لقطاع الأعمال أياً كانت طبيعة عمل هذا القطاع ، فالأفراد يفضـلون العمـل بروح الفريق الواحد ، مثلهم في ذلك مثل الأسرة الواحدة أو الأشـخاص الذيـن تجمعهم صلة واحدة ، حتى إن إتمام عمل معيـن بصفـة جماعية أصبح نوعاً من الاستمتاع الذاتي لدى العاملين ، وهنا يقول عبد الكريم هاشـم(١) : "بينما يتسم التعاون بين الأفراد في المشروعات الأمريكية بالفتور، نجـده فـي الشركات اليابانية شيئًا ضروريًا لحياة الفرد والشركة" . وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا ترتقـي إلى ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث تصل إلى ٦٢,٢٪ ، وهذا يقودنا إلى أن المؤسسات في عالمنا العربي لم تنتقل بعد إلى مستوى المعرفة الإدارية التي تفـترض أن العمل تعاون وتكامل بين الأفراد والجماعات ، والعمل على تنمية قيمة العمل وتشجيعها بروح الفريق الواحد ، للفائدة المرجوة من ذلك في تحسين الخدمات المقدمة .

(ب) التعاون والتنسيق لتحقيق أهداف الأداء وفعاليته :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور العمل الجماعي والتنسيق والتعاون لتحقيق أهداف الأداء وفعاليته ، كما تظهر من الجدول رقم (٥٨) .

---

(١) عبدالكريم هاشم / أثر العوامل البيئية والتنظيمية على سلوك الموظف الحكومي : دراسة تطبيقية لـبعض وحدات الجهاز الحكومي في جمهورية مصر العربية ، كلية التجارة ، جامعة سوهاج ، ١٩٨٩م .

الجدول رقم (٥٨) التعاون والتنسيق لتحقيق أهداف الأداء وفعاليته

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٦	١٢,٦	١٢,٦	١٢,٦
موافق	٣١	٢٤,٤	٢٤,٤	٣٧
موافق إلى حد ما	٥٧	٤٤,٩	٤٤,٩	٨١,٩
غير متأكد	٤	٣,١	٣,١	٨٥
غير موافق إلى حد ما	١٤	١١	١١	٩٦,١
غير موافق	٤	٣,١	٣,١	٩٩,٢
غير موافق تماماً	١	٠,٨	٠,٨	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول ، أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٣٧٪ ، وهي نسبة متدنية ، وتتفق مع مؤشرات الجدول رقم (٥٧) الذي يتناول تنمية روح التعاون والعمل الجماعي بين العاملين، وتدني نسبة الرضا يعني أن إدارة المكتبات الجامعية لا تولي جانب التعاون والتنسيق بين مختلف أقسام المكتبة وإداراتها الاهتمام الذي يجعلها تعتبر أن العمل مسئولية جماعية بين الأفراد في مختلف الأقسام والإدارات ، وأن معظم المشكلات التي تنتج عن العلاقة بين الأفراد العاملين يمكن التخفيف من أثرها بشيء من التعاون والتنسيق بين مختلف الأقسام والإدارة ، وتحقيق أهداف الأداء وفعاليته لتلك المكتبات ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا ترتقي إلى ٥٠٪ من عينة الدراسة، حيث تصل إلى ٨١,٩٪ وهي نسبة جيدة ، وسيكون مردوده إيجابياً في

تحقيق تلك المكتبات لأهدافها وسيساعدها كذلك على فعالية الأداء داخل الأقسام والإدارات المختلفة .

(جـ) التنسيق مع مختلف المستويات لإنجاز الأعمال بالجودة المناسبة :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور إدارة العمل الجماعي والتنسيق في التنسيق مع مختلف المستويات لإنجاز الأعمال بالجودة المناسبة ، كما تظهر من الجدول رقم (٥٩) .

الجدول رقم (٥٩) التنسيق مع مختلف المستويات لإنجاز الأعمال بالجودة المناسبة

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٩	١٥	١٥	١٥
موافق	٢٧	٢١,٣	٢١,٣	٣٦,٢
موافق إلى حد ما	٥٨	٤٥,٧	٤٥,٧	٨١,٩
غير متأكد	٥	٣,٩	٣,٩	٧٤,٨
غير موافق إلى حد ما	١٥	١١,٨	١١,٨	٩٧,٦
غير موافق	٢	١,٦	١,٦	٩٩,٢
غير موافق تماماً	١	٠,٨	٠,٨	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٣٦,٢٪ ، وهي نسبة متدنية تتفق مع مؤشرات الجدولين رقمي (٥٧ ، ٥٨) اللذين تناولا موضوع التنسيق والعمل الجماعي لتحقيق الأهداف الأداء وفعاليته ، وتدني نسبة الرضا يعني أن إدارة تلك

المكتبات لا تتبع أساليب إيجابية مختلفة تهدف إلى التنسيق مع مختلف المستويات بالمكتبة ، ليساعد ذلك على إنجاز الأعمال والمسئوليات المناطة بالعاملين بتلك المكتبات بالجودة المناسبة التي يتطلع إليها المستفيدون ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا ترتقي إلى ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث تصل إلى ٨١,٩٪ وهي نسبة جيدة ، وسيكون مردودها إيجابياً في تحقيق المكتبات لأهدافها وسيساعدها كذلك في إنجاز الأعمال المناطة بها بالجودة المناسبة .

(د) تحقيق التنسيق والعمل الجماعي كأحد أهداف الاتصال وانسياب المعلومات :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور إدارة العمل الجماعي والتنسيق في تحقيق التنسيق والعمل الجماعي كأحد أهداف الاتصال وانسياب المعلومات ، كما تظهر من الجدول رقم (٦٠) :

الجدول رقم (٦٠) تحقيق التنسيق والعمل الجماعي كأحد أهداف الاتصال وانسياب المعلومات

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٨	١٤,٢	١٤,٣	١٤,٣
موافق	٢٦	٢٠,٥	٢٠,٦	٣٤,٩
موافق إلى حد ما	٥٣	٤١,٧	٤٢,١	٧٧
غير متأكد	٤	٣,١	٣,٢	٨٠,٢
غير موافق إلى حد ما	٢٠	١٥,٧	١٥,٩	٩٦
غير موافق	٤	٣,١	٣,٢	٩٩,٢
غير موافق تماماً	١	٠,٨	٠,٨	١٠٠
الإجمالي	١٢٦	٩٩,٢	١٠٠	
بدون إجابة	١	٠,٨		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٣٤,٩٪ ، وهي نسبة متدنية ، وتتفق مع مؤشرات الجداول ذات الأرقام (٥٧ ، ٥٨ ، ٥٩) التي تتناول في مجملها التنسيق والتعاون لتحقيق أهداف تلك المكتبات ، وتدني نسبة الرضا يعني أن هذا الجانب لا يلقى الاهتمام الكافي بين الأقسام والإدارات المختلفة بتلك المكتبات من جهة والعاملين بتلك المكتبات من جهة ثانية . وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا ترتقي إلى ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث تصل إلى ٧٧٪ ، وهي نسبة مرتفعة تؤكد أن تحقيق التنسيق والعمل الجماعي وانسياب المعلومات بين الأقسام والإدارات المختلفة بتلك المكتبات يهدف إلى تحقيق التكامل الخدمي وله دور إيجابي نحو العمل الجماعي الفعال .

وبصفة عامة ؛ فإن درجة الرضا للعاملين بالمكتبات الجامعية ، عن محور العمل الجماعي والتنسيق بتلك المكتبات ، ومن خلال المتغيرات المتعلقة به ، وما ينضوي من أسئلة تتعلق به – تختلف من عنصر لآخر ، الأمر الذي دعا الباحث إلى استخدام أسلوب المتوسط المرجح لمجموعة هذه الأسئلة ، للتعرف إلى رضا العاملين عن محور العمل الجماعي والتنسيق مجتمعة وليست بصفة منفردة .

(هـ) المتوسط المرجح لمحور العمل الجماعي والتنسيق :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن المتغيرات المتعلقة بمحور العمل الجماعي والتنسيق ، كما تظهر من الجدول رقم (٦١) .

الجدول رقم (٦١) المتوسط المرجح لمحور العمل الجماعي والتنسيق

قطاع الخدمة	المتوسط المرجح
العمل الجماعي والتنسيق	٢,٩٩

يتضـــح من هذا الجدول أن المتوسط المرجح لمجموعة الأسئلة التي تتعلق بمحور العمل الجماعي والتنسيق بلغ ٢,٩٩ للعاملين بالمكتبات الجامعية .

وهـــذا يعني أن درجة الرضا للعاملين بالمكتبات الجامعية عن هذا المحور تقترب من الموافقة إلى حد ما ، فيما يخص الخدمات التي تقدم تحت هذا المحور وبالتالـــي تنعكس على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين من تلك المكتبات، ولا شك أن الموافقة إلى حد ما ليس ما تطمح إليه تلك المكتبات .

(٥) أنشطة تحسين الجودة ونتائجها :

يتضمن التخطيط تحديد الأهداف المطلوب إنجازها في المستقبل خلال فترة زمنـــية محددة ، وتحديد الكيفية التي يتم بها تحقيق تلك الأهداف ، وبالتالي فإن ذلـــك يتطلـــب تحديد الإستراتيجيات والخطط والسياسات والإجراءات والبرامج والميزانـــيات اللازمة لبلوغ تلك الأهداف بأحسن كفاءة ممكنة ، غير أن عملية التخطـــيط تتطلـــب مراجعة وتقييماً للظروف الحالية وتحديد ما تم إنجازه حتى الآن، والأعـــباء والتكاليف التي استخدمت في سبيل تحقيق ذلك الإنجاز ، ولذلك فإن التخطيط يمثل اختياراً رشيداً من بدائل تتعلق بأهداف أو سياسات أو خطط أو بـــرامج للوصول إلى الأهداف بأحسن كفاءة ممكنة من خلال ترشيد الموارد المـــتاحة ، والجداول الإحصائية ذات الأرقام من (٦٢) إلى (٧٩) توضح مدى رضـــا العاملين بالمكتبات الجامعية عن أنشطة تحسين الجودة ونتائجها في تلك المكتبات موضع الدراسة ، والتي اتضح منها :

(أ) توافق الخطط الإستراتيجية للمكتبة مع الخطط الإستراتيجية للجامعة :

فـيما يلـي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور أنشطة تحسين الجودة ونـتائجها في توافق الخطط الإستراتيجية للمكتبة مع الخطط الإستراتيجية للجامعة ، كما تظهر من الجدول رقم (٦٢) :

الجدول رقم (٦٢) توافق الخطط الإستراتيجية للمكتبة مع الخطط الإستراتيجية للجامعة

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	٢٦	٢٠,٥	٢٠,٥	٢٠,٥
موافق	٥٢	٤٠,٩	٤٠,٩	٦١,٤
موافق إلى حد ما	٣٤	٢٦,٨	٢٦,٨	٨٨,٢
غير متأكد	١١	٨,٧	٨,٧	٩٦,٩
غير موافق إلى حد ما	٣	٢,٤	٢,٤	٩٩,٢
غير موافق	–	–	–	–
غير موافق تماماً	١	٠,٨	٠,٨	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضـح مـن هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تجاوزت ٥٠٪ من عيـنة الدراسة ، حيث بلغت ٦١,٤٪ ، وهي نسبة جيدة تنم عن أن الخطط التي تقـوم بإعدادهـا المكتـبات الجامعية التي تحدد ملامحها الإستراتيجية – جزء من الخطـة الإستراتيجية للجامعات كل على حدة ، بمعنى لا يمكن أن تكون خطة المكتـبة بمعزل عن الخطة الإستراتيجية للجامعة ، في ظل تلقي المكتبة لدعمها وموازنـتها من الموازنة العامة لكل جامعة ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد مـا، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا ترتقي إلى أكثر من ٨٠٪ مـن عينة الدراسة ، حيث تصل إلى ٨٨,٢٪ ، وارتفاع نسبة الرضا بهذا الشكل

ســببه أن هــناك علاقة وثيقة بين الخطة الإستراتيجية لتلك المكتبات والخطــة العامة لكل جامعة ، ولا يمكن أن تكون خطة كل منهما منعزلة عن الآخر، لأن المـــــوارد المــتاحة للمكتبات الجامعية من بعض الجهود الذاتية لا تمكن من تحقيق أهدافها ، وبالتالي تظل تلك المكتبات جزءاً من الكيان الجامعي ككل ، ولهذا تظل خطتها جزءاً من خطة الجامعة.

(ب) تحسين جودة الخدمات كأحد مكونات الخطة الإستراتيجية :

فــيما يلـــي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور أنشطة تحسين الجودة ونــتائجها فـــي تحسين جودة الخدمات كأحد مكونات الخطة الإستراتيجية ، كما تظهر من الجدول رقم (٦٣).

الجدول رقم (٦٣) تحسين جودة الخدمات كأحد مكونات الخطة الإستراتيجية

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	٢٤	١٨,٩	١٨,٩	١٨,٩
موافق	٥٤	٤٢,٥	٤٢,٥	٦١,٤
موافق إلى حد ما	٣٧	٢٩,١	٢٩,١	٩٠,٦
غير متأكد	٧	٥,٥	٥,٥	٩٦,١
غير موافق إلى حد ما	٤	٣,١	٣,١	٩٩,٢
غير موافق	–	–	–	–
غير موافق تماماً	١	٠,٨	٠,٨	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضـــح مــن هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تجاوزت ٥٠٪ من عيــنة الدراسة ، حيث بلغت ٦١,٤٪ ، وهي نسبة جيدة ، تنم عن أن المكتبات الجامعية تحرص على تحسين جودة الخدمات المكتبية التي تقدمها للمستفيدين من خــلال تركيزها على ذلك في خططها الإستراتيجية ، حيث تتيح الفرصة لفئات

أوسع من المجتمع للاستفادة من خدماتها ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما، علــى أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا ترتفع بشكل ملحوظ ، حيث تصــل إلــى ٩٠,٦٪ ، وارتفاع نسبة الرضا بهذا الشكل ، له دلالة على أن المكتبات الجامعية تضع تحسين جودة خدماتها كأحد مكونات خطتها الإستراتيجية .

(جـــ) تركــيز الخطــة على تطوير المكتبة وتحديثها للوفاء باحتياجات المستفيدين :

فــيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور أنشطة تحسين الجودة ونتائجها فــي تركــيز الخطة على تطوير المكتبة وتحديثها للوفاء باحتياجات المستفيدين ، كما تظهر من الجدول رقم (٦٤) :

الجدول رقم (٦٤) تركيز الخطة على تطوير المكتبة وتحديثها للوفاء باحتياجات المستفيدين

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	٢٦	٢٠,٥	٢٠,٥	٢٠,٥
موافق	٤٦	٣٦,٢	٣٦,٢	٥٦,٧
موافق إلى حد ما	٣٧	٢٩,١	٢٩,١	٨٥,٨
غير متأكد	٧	٥,٥	٥,٥	٩١,٣
غير موافق إلى حد ما	٩	٧,١	٧,١	٩٨,٤
غير موافق	–	–	–	–
غير موافق تماماً	٢	١,٦	١,٦	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضـــح مـــن هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تجاوزت ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٥٦,٧٪ ، وهي نسبة جيدة ، وتتفق مع الجدوليـــن (٦٢، ٦٣) اللذيــن يتناولان الخطة الإستراتيجية وتحسين الخدمات المكتبية ،

وتعنـــي أن المكتـــبات الجامعية تركز في عمليات تخطيطها الاستراتيجي على تطوير الخدمة المكتبية ، وذلك من خلال دعم المكتبة وتحديثها للوفاء باحتياجات المستفيدين ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون، فيتضح أن نسبة الرضا ترتفع بشكل ملحوظ ، حيث تصل إلى ٨٥,٨٪ ، وارتفاع نســبة الرضا بهذا الشكل له دلالة على تركيز الخطط الإستراتيجية على تطوير خدمات المكتبة .

(د) تركيز الخطة الإستراتيجية على تطوير أنظمة العمل :

فــيما يلــي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور أنشطة تحسين الجودة ونــتائجها في تركيز الخطة الإستراتيجية على تطوير أنظمة العمل ، كما تظهر من الجدول رقم (٦٥) :

الجدول رقم (٦٥) تركيز الخطة الإستراتيجية على تطوير أنظمة العمل

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	٢١	١٦,٥	١٦,٥	١٦,٥
موافق	٥١	٤٠,٢	٤٠,٢	٥٦,٧
موافق إلى حد ما	٣٤	٢٦,٨	٢٦,٨	٨٣,٥
غير متأكد	٨	٦,٣	٦,٣	٨٩,٨
غير موافق إلى حد ما	١٠	٧,٩	٧,٩	٩٧,٦
غير موافق	٢	١,٦	١,٦	٩٩,٢
غير موافق تماماً	١	٠,٨	٠,٨	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات الجامعية تجاوزت ٥٠٪ مـن عيـنة الدراسة ، حيث بلغت ٥٦,٧٪ ، وهي نسبة جيدة ، وتتفق مع الجدوليـن (٦٢ ، ٦٤) اللذيـن تناولا الخطط الإستراتيجية وتحسين خدمات المكتـبات الجامعـية ، وتعنـي أن تلـك المكتبات الجامعية تركز في خططها الإسـتراتيجية ، علـى تطوير أنظمة العمل السائدة في تلك المكتبات من خلال إدخـال تقنيات حديثة ، أو الاشتراك في شبكات معرفية كالإنترنت وما إلى ذلك بهدف تسهيل مهمة العاملين ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما، على أساس أنهـم موافقون، فيتضح أن نسبة الرضا ترتفع بشكل ملحوظ ، حيث تصل إلى ٨٣,٥٪، وهـذا الارتفـاع يؤكد تركيز الخطط الإستراتيجية على تطوير أنظمة العمل وتحديثها بتلك المكتبات ، ليتماشى ويتواكب مع متطلبات عصر التقنية .

(هـ) تميز الخطة الإستراتيجية بالشمولية :

فـيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور أنشطة تحسين الجودة ونتائجها في تميز الخطة الاستراتيجية بالشمولية ، كما تظهر من الجدول رقم (٦٦).

الجدول رقم (٦٦) تميز الخطة الإستراتيجية بالشمولية

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	٢٢	١٧,٣	١٧,٣	١٧,٣
موافق	٣١	٢٤,٤	٢٤,٤	٤١,٧
موافق إلى حد ما	٤٢	٣٣,١	٣٣,١	٧٤,٨
غير متأكد	٨	٦,٣	٦,٣	٨١,١
غير موافق إلى حد ما	١٧	١٣,٤	١٣,٤	٩٤,٥
غير موافق	٥	٣,٩	٣,٩	٩٨,٤
غير موافق تماماً	٢	١,٦	١,٦	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٤١,٧٪ ، وهي نسبة قد تكون متدنية بعض الشيء، وتعنـي أن الخطط الإستراتيجيـة لتلك المكتبات يعتريها بعض القصور لتغطي كافة أنشطة ومقومات تلك المكتبات ، غير أن هذه النسبة تزيد عند إضافة نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا ترتفع بشـكل ملاحـظ حيث تصل إلى ٧٤,٨٪ ، وهي نسبة قد تكون مقبولة في ظل الظروف التي تحيط بالجامعات حالياً .

(و) الاهتمام بالمشاركة الجماعية في عمليات التوجه من أجل الجودة :

فـيما يلـي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور أنشطة تحسين الجودة ونتائجها في الاهتمام بالمشاركة الجماعية في عمليات التوجه من أجل الجودة ، كمـا تظهر من الجدول رقم (٦٧) .

الجدول رقم (٦٧) الاهتمام بالمشاركة الجماعية في عمليات التوجه من أجل الجودة

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٦	١٢,٦	١٢,٦	١٢,٦
موافق	٢٦	٢٠,٥	٢٠,٥	٣٣,١
موافق إلى حد ما	٢٥	١٩,٧	١٩,٧	٥٢,٨
غير متأكد	٩	٧,١	٧,١	٥٩,٨
غير موافق إلى حد ما	٢٩	٢٢,٨	٢٢,٨	٨٢,٧
غير موافق	١٤	١١	١١	٩٣,٧
غير موافق تماماً	٨	٦,٣	٦,٣	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	-	-		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة، حيث بلغت ٣٣,١٪ ، وهي نسبة متدنية ، تعني أن هناك قصوراً مـــن قبل المكتبات الجامعية في الاهتمام بمشاركة العاملين الجماعية في عمليات التوجه من أجل الجودة وإعداد الخطط الإستراتيجية ، وهذا النقص في الاهتمام يعـــزا إلى المركزية الإدارية التي يتم التعامل بها ، حيث لا يتيح القائمون على أمـــور تلك المكتبات الفرصة للعاملين للمشاركة في عمليات الجودة، على الرغم مـــن أهمـــية تلك المشاركة ؛ إذ يتولى القائمون على أمور تلك المكتبات المهام التخطيطية ، وما على العاملين سوى تنفيذ ما تم التخطيط له ، وإذا أضفنا نسبة الموافقيـــن إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا ترتقي إلـــى ٥٠٪ مـــن عينة الدراسة ، حيث تصل إلى ٥٢,٨٪ ، وارتفاع نسبة الرضا بعـــض الشـــيء قد يكون مرده إلى إدراك بعض العاملين بتلك المكتبات لماهية الجـــودة والعمل على الأخذ بها عند تقديم الخدمة للمستفيدين ، وهذا القصور في الاهـــتمام بالمشـــاركة الجماعـــية للعاملين يتطلب إتاحة الفرصة للعاملين بتلك المكتـــبات فـــي عملـــيات التفكـــير والـــتوجه نحـــو الجودة عند إعداد الخطط الإستراتيجية .

(ز) الاستفادة من السنوات السابقة في تقييم الخطة ومراجعتها :

فـــيما يلـــي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور أنشطة تحسين الجودة ونـــتائجها فـــي الاستفادة من السنوات السابقة في تقييم الخطة ومراجعتها ، كما تظهر من الجدول رقم (٦٨) .

الجدول رقم (٦٨) الاستفادة من السنوات السابقة في تقييم الخطة ومراجعتها

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٨	١٤,٢	١٤,٢	١٤,٢
موافق	٢٦	٢٠,٥	٢٠,٥	٣٤,٦
موافق إلى حد ما	٢٤	١٨,٨	١٨,٨	٥٣,٥
غير متأكد	٨	٦,٣	٦,٣	٥٩,٨
غير موافق إلى حد ما	٤٠	٣١,٥	٣١,٥	٩١,٣
غير موافق	١٠	٧,٩	٧,٩	٩٩,٢
غير موافق تماماً	١	٠,٨	٠,٨	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عيـنة الدراسة ، حيث بلغت ٣٤,٦٪ ، وهي نسبة متدنية تعني أن هناك قصوراً مـن المكتـبات الجامعـية في الاستفادة مما أفرزته معطيات الخطط التشغيلية لسـنوات سـابقة باعتـبارها مقياسـاً للأداء الفعلي لما تقدمه تلك المكتبات من خدمات، وما إذا كان ذلك الأداء قد حقق الهدف منه ، وهو ما تسعى إليه العملية التخطيطـية التي تسعى إلى جمع الحقائق والمعلومات التي تساعد على تحقيق الأعمـال الضـرورية لتحقيق النتائج والأهداف المرسومة ، ولذلك فالمعلومات التـي تتعلق بإنتاجية الأفراد مقارنة بالسنوات السابقة ، تستند إلى معرفة الإدارة بجانب من عناصر الإنتاجية وتكوين القوى العاملة ، غير أنها لا يمكن أن تكون دقـيقة بالنسبة لجهد الأفراد الحقيقي ، ولذلك فالاستفادة من السنوات السابقة في تقيـيم العملـية التخطيطـية ومراجعتها ، يعتبر أحد الإستراتيجيات الهامة التي ترتبط بأهداف محددة تتعلق بالقدرة على الاستخدام الأمثل للإمكانات والموارد ،

بمـــا يضمن أكفأ تحقيق للأهداف ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أســـاس أنهـــم موافقـــون ، فيتضـــح أن نسبة الرضا ترتقي إلى ٥٠٪ من عينة الدراسة، حيث تصل إلى ٥٣,٥٪ ، وارتفاع نسبة الرضا بعض الشيء قد يكون مـــرده إلى إدراك بعض العاملين بتلك المكتبات لمفهوم الأهداف الإستراتيجية ، وهي تلك الأهداف المتنوعة التي تؤكد تعدد أساليب العمل نحو تحقيق الأهداف ، وهو ما يقوم به بعض العاملين بتلك المكتبات نتيجة للخبرات المعرفية المتراكمة لديهم، التي تتيح لهم تقديم الخدمة بأكثر من أسلوب وطريقة .

(ح) مشاركة العاملين في تحليل أسباب الانحرافات وكفاءة عمليات الجودة :

فـــيما يلـــي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور أنشطة تحسين الجودة ونـــتائجها فـــي مشاركة العاملين في تحليل أسباب الانحرافات وكفاءة عمليات الجودة ، كما تظهر من الجدول رقم (٦٩) :

الجدول رقم (٦٩) مشاركة العاملين في تحليل أسباب الانحرافات وكفاءة عمليات الجودة

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٥	١١,٨	١١,٨	١١,٨
موافق	٢٤	١٨,٩	١٨,٩	٣٠,٧
موافق إلى حد ما	١٩	١٥	١٥	٤٥,٧
غير متأكد	١٠	٧,٩	٧,٩	٥٣,٥
غير موافق إلى حد ما	٢٣	١٨,١	١٨,١	٧١,٧
غير موافق	٣٢	٢٥,٢	٢٥,٢	٩٦,٩
غير موافق تماماً	٤	٣,١	٣,١	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٣٠,٧٪ ، وهي نسبة متدنية تتفق مع مؤشرات الجدولين (٤٦ ، ٤٩) وموضوعهما مساهمة العاملين في تطوير الخدمة ، وتدني نسبة الرضا يعني أن العاملين بتلك المكتبات ليست لهم مشاركة في تحليل أسباب الانحرافات وعدم كفاءة العمليات المؤثرة في جودة الخدمة ، على الرغم من أنهم أقدر الناس وأكثرهم كفاءة على تحليل أسباب تلك الانحرافات باعتبارهم الواجهة الأمامية في تقديم الخدمات ، وبالتالي فإن طبيعة الأمور تقتضي أن يكون لهم مشاركة إيجابية في ذلك ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون، فيتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية ، حيث تصل إلى ٤٥,٧٪، وتدني نسبة الرضا يؤكد الحاجة إلى ضرورة مشاركة العاملين في تحليل أسباب الانحرافات لأهمية ذلك في تحسين الخدمة المكتبية دون أن يترك للقائمين على أمور تلك المكتبات بدراسة ذلك ، وهم البعيدون عملياً عن الصف الأمامي الذي يقدم الخدمة للمستفيدين .

(ط) تعاون الأقسام كأحد عناصر تقييمها :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور أنشطة تحسين الجودة ونتائجها في تعاون الأقسام كأحد عناصر تقييمها ، كما تظهر من الجدول رقم (٧٠) .

الجدول رقم (٧٠) تعاون الأقسام كأحد عناصر تقييمها

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٨	١٤,٢	١٤,٢	١٤,٢
موافق	٢٤	١٨,٩	١٨,٩	٣٣,١
موافق إلى حد ما	٣٦	٢٨,٣	٢٨,٣	٦١,٤
غير متأكد	١١	٨,٧	٨,٧	٧٠,١
غير موافق إلى حد ما	٢٥	١٩,٧	١٩,٧	٨٩,٨
غير موافق	١٣	١٠,٢	١٠,٢	١٠٠
غير موافق تماماً	–	–	–	–
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٣٣,١٪ ، وهي نسبة متدنية ، تعني أن هناك فجوة بين أقسام المكتبة الجامعية وإداراتها وكأن كل قسم أو إدارة يعمل بمعزل عن الآخر ، ولا رابط بينهما ، على الرغم من أن جميع تلك الأقسام والإدارات تسعى لتحقيق هدف واحد يتعلق بتقديم خدمة ذات جودة عالية للمستفيدين مما تقدمه تلك المكتبات من خدمات ، ومؤشرات هذا الجدول تتفق مع مؤشرات الجدولين (١٠، ١٢) وموضوعهما التغلب على العوائق التنظيمية ، وتقييم القيادات الإدارية ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا تزيد قليلاً عن ٥٠٪ من عينة الدراسة، حيث تصل إلى ٦١,٤٪ من عينة الدراسة ، وهو ما يؤكد الفجوة التي بين الأقسام والإدارات المختلفة بتلك المكتبات ، وما يدعو أيضاً إلى ضرورة الاهتمام وتعاون ودعم تلك الأقسام والإدارات المختلفة بما يكفل لها أداء أعمالها ووظائفها عند تقديم الخدمة للمستفيدين بالشكل المأمول .

(ي) تحسين الخدمة من خلال العينة العشوائية :

فـيما يلـــي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور أنشطة تحسين الجودة ونتائجها في تحسين الخدمة من خلال العينة العشوائية ، كما تظهر من الجدول رقم (٧١) :

الجدول رقم (٧١) تحسين الخدمة من خلال العينة العشوائية

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١١	٨,٧	٨,٧	٨,٧
موافق	١٦	١٢,٦	١٢,٦	٢١,٣
موافق إلى حد ما	٢٣	١٨,١	١٨,١	٣٩,٤
غير متأكد	٧	٥,٥	٥,٥	٤٤,٩
غير موافق إلى حد ما	٦	٤,٧	٤,٧	٤٩,٦
غير موافق	٣٤	٢٦,٨	٢٦,٨	٧٦,٤
غير موافق تماماً	٣٠	٢٣,٦	٢٣,٦	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عيـــنة الدراســـة ، حيث بلغت ٢١,٣٪ ، وهي نسبة متدنية ، تعني أن المكتبات الجامعـــية لا تولـــي جـــودة الخدمـــة التـــي تقدمها للمستفيدين من خلال العينة العشوائية، الاهتمام الكافي ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية، حيث تصل إلى ٣٩,٤٪، وهـــذا يؤكد أن تلك المكتبات لا تعمل على اختبار التجربة لعمليات التغيير في

الخدمـــة المكتبية من خلال استخدام مجموعة صغيرة من المستفيدين قبل وضع عملـــيات التغيير موضع التنفيذ ، للتأكد من جدواها في تحسين الخدمة وتحقيق رضـــا المســـتفيدين وهـــو الأمر الذي يتطلب من إدارة تلك المكتبات ضرورة الاهـــتمام بإجـــراء الاختبارات الفرضية على المستفيدين عند الرغبة في إجراء تغيـــيرات تهدف إلى تحسين الخدمة ، لا أن تفرض تلك التغييرات مباشرة دون تجربة سابقة ، فقد تظهر التجربة عدم الفائدة المرجوة من تلك التغييرات .

(ك) دعم تحسين الخدمة بتقييم المقتنيات مع احتياجات المستفيدين :

فـــيما يلـــي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور أنشطة تحسين الجودة ونـــتائجها فـــي دعم تحسين الخدمة بتقييم المقتنيات مع احتياجات المستفيدين ، كمـــا تظهـــر مـــن الجدول رقم (٧٢) .

الجدول رقم (٧٢) دعم تحسين الخدمة بتقييم المقتنيات مع احتياجات المستفيدين

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٩	١٥	١٥	١٥
موافق	٢٤	١٨,٩	١٨,٩	٣٣,٩
موافق إلى حد ما	٤٤	٣٤,٦	٣٤,٦	٦٨,٥
غير متأكد	٠٨	٦,٣	٦,٣	٧٤,٨
غير موافق إلى حد ما	٣٠	٢٣,٦	٢٣,٦	٩٨,٤
غير موافق	٠١	٠,٨	٠,٨	٩٩,٢
غير موافق تماماً	٠١	٠,٨	٠,٨	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	-	-		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٣٣,٩٪ ، وهي نسبة متدنية تتفق مع مؤشرات الجداول ذات الأرقام (١٠٦ ، ١٠٧ ، ١٠٩ ، ١١١) التي تتناول تقييم المقتنيات بمختلف الأشكال فيما يختص بأعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا ، وتدني نسبة الرضا يعني أن هناك قصوراً من المكتبات الجامعية في تقييم مقتنياتها المكتبية المطبوعة منها وغير المطبوعة ، والعمل على تطويرها بما يتفق واحتياجات المستفيدين وبما يدعم تحسين الخدمة المكتبية ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا تزيد عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث تصل إلى ٦٨,٥٪ ، ومع هذا الارتقاء النسبي في نسبة الرضا إلا أن ذلك يؤكد الحاجة إلى دعم تحسين الخدمة من خلال تقييم المقتنيات وبما يتلاءم مع احتياجات المستفيدين .

(ل) إعلام العاملين عن القرارات استجابة لشكاواهم ومقترحاتهم :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور أنشطة تحسين الجودة ونتائجها في إعلام العاملين عن القرارات استجابة لشكاواهم ومقترحاتهم ، كما تظهر من الجدول رقم (٧٣) .

الجدول رقم (٧٣) إعلام العاملين عن القرارات استجابة لشكاواهم ومقترحاتهم

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٤	١١	١١	١١
موافق	١٩	١٥	١٥	٢٦
موافق إلى حد ما	٢١	١٦,٥	١٦,٥	٤٢,٥
غير متأكد	٠٥	٣,٩	٣,٩	٤٦,٥
غير موافق إلى حد ما	٠٥	١١,٨	١١,٨	٥٨,٣
غير موافق	٤١	٣٢,٣	٣٢,٣	٩٠,٦
غير موافق تماماً	١٢	٩,٤	٩,٤	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	-	-		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراســة ، حيــث بلغــت ٢٦٪ ، وهي نسبة متدنية تتفق مع مؤشرات الجداول ذات الأرقــام (١٣٢ ، ١٣٣ ، ١٣٤) والتــي تــتعلق بشكاوى ومقترحات أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا ، وتدني نسبة الرضا يعني أن المكتبات الجامعية لا تهــتم بــإعلام العامليــن بهــا عن القرارات أو الأفعال التي تم اتخاذها أو القيام بها كاســتجابة لآراء أو مقترحات أو شكاوى العاملين والمستخدمين للمكتبة ، وإذا أضفنا نســبة الموافقيــن إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا لا تــزال متدنــية ، حيث تصل إلى ٤٢,٥٪ ، وتدني النسبة يؤكد الحاجة إلى ضرورة الحرص على إعلام العاملين عن القرارات المتخذة من تلك المكتبات كاستجابة للآراء أو المقترحات أو الشكاوى التي يتقدمون بها .

(م) توافق الخدمة مع متطلبات الجودة لدى المستفيدين :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور أنشطة تحسين الجودة ونتائجها في توافق الخدمة مع متطلبات الجودة لدى المستفيدين ، كما تظهر من الجدول رقم (٧٤):

الجدول رقم (٧٤) توافق الخدمة مع متطلبات الجودة لدى المستفيدين

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٣	١٠,٢	١٠,٢	١٠,٢
موافق	٣١	٢٤,٤	٢٤,٤	٣٤,٦
موافق إلى حد ما	٣٤	٢٦,٨	٢٦,٨	٦١,٤
غير متأكد	٢٠	١٥,٧	١٥,٧	٧٧,٢
غير موافق إلى حد ما	٢٦	٢٠,٥	٢٠,٥	٩٧,٦
غير موافق	٠٣	٢,٤	٢,٤	١٠٠
غير موافق تماماً	-	-	-	
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	-	-		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٣٤,٦٪ ، وهي نسبة متدنية تعني أن الخدمة التي تقدم من المكتبات للمستفيدين لا تتفق مع متطلبات الجودة التي يتطلعون إليها، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا تزيد عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث تصل إلى ٦١,٤٪ ، وارتفاع نسبة الرضا يؤكد أن هناك إحساساً بأهمية الجودة لدى العاملين ، ولكن المشكلة تكمن في كيفية تطبيق هذه المفاهيم ، وهو الدور الذي ينبغي على المكتبات والقائمين عليها القيام به لتعميق هذا الشعور والإحساس بأهمية جودة الخدمات التي تقدم للمستفيدين .

(ن) تحديث الخدمة وربطها بشبكة المعلومات المحلية والعالمية :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور أنشطة تحسين الجودة ونتائجها في تحديث الخدمة وربطها بشبكة المعلومات المحلية والعالمية ، كما تظهر من الجدول رقم (٧٥).

الجدول رقم (٧٥) تحديث الخدمة وربطها بشبكة المعلومات المحلية والعالمية.

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	٢١	١٦,٥	١٦,٥	١٦,٥
موافق	٣٧	٢٩,١	٢٩,١	٤٥,٧
موافق إلى حد ما	٥٧	٤٤,٩	٤٤,٩	٩٠,٦
غير متأكد	٠٦	٤,٧	٤,٧	٩٥,٣
غير موافق إلى حد ما	٥	٣,٩	٣,٩	٩٩,٢
غير موافق	١	٠,٨	٠,٨	١٠٠
غير موافق تماماً	–	–	–	
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٤٥,٧٪ ، وقد يتبادر إلى الذهن أن هناك تدنيًا في نسبة الرضا ، غير أن هذه النسبة يلاحظ أنها تزيد عن ٥٠٪ من عينة الدراسة إذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، حيث تصل إلى ٩٠,٦٪ ، وهذه النسبة تتفق مع مؤشرات الجداول ذات الأرقام (١٤٢، ١٤٣، ١٤٦، ١٤٧، ١٥٠، ١٥٣) التي تتناول المقتنيات الحديثة وتحديث الخدمة لأعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا ، وارتفاع نسبة الرضا إلى هذا الحد ، إنما مرده تقديم البنية الأساسية للاتصالات في تلك المكتبات وإدراك الباحثين الذين تعلم معظمهم في الخارج لأهمية الاتصال المعرفي بالشبكات المحلية ، كنظام الفهرس الآلي (دوبيس / لوبيس) وقواعد المعلومات المخزنة على CD-Rom ، وبثها عبر شبكة محلية Lan وكذلك من خلال شبكة Bil-Net عن طريق البريد الإلكتروني E-Mail ، وذلك من أجل تحديث الخدمة المقدمة للمستفيدين ، وهناك أيضاً شبكة الخليج Gulf Net ، ومدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية .

(س) المشاركة مع جامعات أخرى في إقامة شبكة تعاونية :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور أنشطة تحسين الجودة ونتائجها في المشاركة مع جامعات أخرى في إقامة شبكة تعاونية ، كما تظهر من الجدول رقم (٧٦) .

الجدول رقم (٧٦) المشاركة مع جامعات أخرى في إقامة شبكة تعاونية

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٩	١٥	١٥	١٥
موافق	٤٢	٣٣	٣٣	٤٨
موافق إلى حد ما	٥٧	٤٤,٩	٤٤,٩	٩٢,٩
غير متأكد	٠٥	٣,٩	٣,٩	٩٦,٩
غير موافق إلى حد ما	٠٢	١,٦	١,٦	٩٨,٤
غير موافق	٠١	٠,٨	٠,٨	٩٩,٢
غير موافق تماماً	٠١	٠,٨	٠,٨	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات ، تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت٤٨٪ ، وقد يتصور أن هذه النسبة من الرضا لا تحقق تطلعات العاملين بالمكتبات،غير أن إضافة نسبة الموافقين إلى حد ما على أساس أنهم موافقون ، توضح أن نسبة الرضا ترتفع بشكل ملحوظ حيث تصل إلى ٩٢,٩٪ وهنا تتضح الصورة أكثر ، حيث تم تعريف الوحدة الطرفية المطلوب ربطها بجامعة الملك سعود أو جامعة الملك فهد للبترول والمعادن. ولقد أتاح ذلك التعريف للباحثين فرصة الإفادة من خدمة البحث الآلي عن الكتب والمراجع بالاتجاهين، إذ يمكن لمنسوبي تلك الجامعات الاستفادة من خدمات المكتبات بها ومن شبكة عمادة شئون المكتبات بجامعة الملك عبد العزيز CD-ROM لخدمة أغراض التبادل العلمي والثقافي، ومرد ذلك إلى تقدم البنية الأساسية للاتصالات، ومؤشرات هذا الجدول تتفق مع مؤشرات الجدول رقم (٧٥) الذي يتناول تحديث الخدمة وربطها بشبكة المعلومات المحلية والعالمية .

(ع) تحسين جودة الخدمة خلال السنوات الثلاث الماضية :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور أنشطة تحسين الجودة ونتائجها في تحسين جودة الخدمة خلال السنوات الماضية ، كما تظهر من الجدول رقم (٧٧) .

الجدول رقم (٧٧) تحسين جودة الخدمة خلال السنوات الثلاث الماضية

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	٢٢	١٧,٣	١٧,٣	١٧,٣
موافق	٣٢	٢٥,٢	٢٥,٢	٤٢,٥
موافق إلى حد ما	٥٦	٤٤,١	٤٤,١	٨٦,٦
غير متأكد	٠٧	٥,٥	٥,٥	٩٢,١
غير موافق إلى حد ما	٠٧	٥,٥	٥,٥	٩٧,٦
غير موافق	٠١	٠,٨	٠,٨	٩٨,٤
غير موافق تماماً	٠٢	١,٦	١,٦	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات، تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة، حيث بلغت ٤٢,٥٪ غير أن هذه النسبة تزيد عن ٥٠٪ من العينة عند إضافة نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، حيث تصل إلى ٨٦,٦٪ ويعود سبب ارتفاع نسبة الرضا إلى توفير بعض الاعتمادات المالية التي ساهمت في توفير بعض المقتنيات من الكتب والمراجع وكذلك إعادة الاشتراك في بعض الدوريات العلمية ، وتأمين بعض التجهيزات التي تساعد في الوفاء باحتياجات المستفيدين من خدمات تلك المكتبات .

(ف) توفير المخصصات المالية لتحسين الخدمة وتطويرها :

فـيما يلـي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور أنشطة تحسين الجودة ونـتائجها في توفير المخصصات المالية لتحسين الخدمة وتطويرها ، كما تظهر من الجدول رقم (٧٨) :

الجدول رقم (٧٨) توفير المخصصات المالية لتحسين الخدمة وتطويرها

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	٢٦	٢٠,٥	٢٠,٥	٢٠,٥
موافق	٣٣	٢٦	٢٦	٤٦,٥
موافق إلى حد ما	٤٩	٣٨,٥	٣٨,٥	٨٥
غير متأكد	٠٢	١,٦	١,٦	٨٦,٥
غير موافق إلى حد ما	٠٧	٥,٥	٥,٥	٩٢,١
غير موافق	٠٢	١,٦	١,٦	٩٣,٧
غير موافق تماماً	٠٨	٦,٣	٦,٣	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عيـنة الدراسـة ، حيث بلغت ٤٦,٥٪ ، غير أن هذه النسبة ترتفع عند إضافة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، حيث تصل إلى ٨٥٪ ، ويعود سبب ارتفاع نسبة الرضا لتمكن المكتبات الجامعية من توفير بعض المخصصات المالـية التـي سـاهمت إلى حد كبير في تحسين وتطوير الخدمة التي تقدمها للمسـتفيدين من خلال توفير بعض الكتب والمراجع وإعادة الاشتراك في بعض الدوريـات العلمية التي كانت متوقفة بسبب قلة الاعتمادات المالية ، ولا شك أن

لهذا الأمر مجهوداته في تحسين الخدمة المكتبية المقدمة للمستفيدين وتطويرها ، ولذلـك فـإن مؤشرات هذا الجدول تتفق مع مؤشرات الجدول رقم (٧٧) الذي يتناول تحسين الخدمة خلال السنوات الثلاث الماضية .

(ص) وجود اتجاهات لتحسين الخدمة خلال السنوات الثلاث الماضية :

فـيما يلـي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور أنشطة تحسين الجودة ونـتائجها في وجود اتجاهات لتحسين الخدمة خلال السنوات الثلاث الماضية ، كما تظهر من الجدول رقم (٧٩) .

الجدول رقم (٧٩) وجود اتجاهات لتحسين الخدمة خلال السنوات الثلاث الماضية

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٧	١٣,٤	١٣,٤	١٣,٤
موافق	٢٥	١٩,٧	١٩,٧	٣٣,١
موافق إلى حد ما	٣٩	٣٠,٧	٣٠,٧	٦٣,٨
غير متأكد	١٣	١٠,٢	١٠,٢	٧٤
غير موافق إلى حد ما	٢٧	٢١,٣	٢١,٣	٩٥,٣
غير موافق	٠٤	٣,١	٣,١	٩٨,٤
غير موافق تماماً	٠٢	١,٦	١,٦	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عيـنة الدراسة ، حيث بلغت ٣٣,١٪ ، وتدني نسبة الرضا نحو وجود اتجاهات لتحسـين الخدمـة خلال السنوات الثلاث الماضية ، إنما يعود إلى قلة الموارد

المالية والاعتمادات التي تتيح الفرصة لتحسين الخدمة المقدمة للمستفيدين ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا تزيد عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث تصل إلى ٦٣,٨٪ ، وهذا يقودنا إلى أن تحسين الخدمة يرتبط بتوفر الاعتمادات المالية وإعادة النظر في سياسات التزويد التي تستنزف معظم الموارد المالية ، والاستفادة من التقنيات الحديثة للإقلال وترشيد الموارد المالية في عمليات التزويد التي تظهر من تقارير الأداء واتجاهات التحسن والتطوير في الخدمة المكتبية على مدار السنوات الماضية ومؤشرات هذا الجدول تتفق ومؤشرات الجداول ذات الأرقام (٤٤، ٤٥، ٤٦) التي تتناول في مجملها الاستعانة بالاتجاهات الحديثة في تحسين الخدمة وتطويرها .

وبصفة عامة ، فإن درجة الرضا للعاملين بالمكتبات الجامعية ، عن محور أنشطة تحسين الجودة ونتائجها بتلك المكتبات ، ومن خلال المتغيرات المتعلقة به، وما ينضوي من أسئلة تتعلق به ، ذلك الرضا اختلفت درجته من عنصر لآخر ، الأمر الذي دعا الباحث إلى استخدام أسلوب المتوسط المرجح لمجموعة هذه الأسئلة ، للتعرف إلى رضا العاملين عن محور أنشطة تحسين الجودة ونتائجها ، مجتمعة وليست بصفة منفردة .

(ق) المتوسط المرجح لمحور أنشطة تحسين الجودة ونتائجها :

فيما يلي نتيجة رضا العاملين بالمكتبات عن المتغيرات المتعلقة بمحور أنشطة تحسين الجودة ونتائجها ، كما تظهر من الجدول رقم (٨٠) .

الجدول رقم (٨٠) المتوسط المرجح لمحور أنشطة تحسين الجودة ونتائجها

قطاع الخدمة	المتوسط المرجح
أنشطة تحسين الجودة ونتائجها	٣,٢٣

يتضـــح من هذا الجدول أن المتوسط المرجح لمجموعة الأسئلة التي تتعلق بمحور أنشطة تحسين الجودة ونتائجها بلغ ٣,٢٣ للعاملين بالمكتبات الجامعية .

وهذا يعني أن درجة الرضا للعاملين بالمكتبات الجامعية عن هذا المحور ، تقــترب مـــن الموافقـــة إلى حد ما ، فيما يخص الخدمات التي تقدم تحت هذا المحـــور ، وبالتالي تنعكس على جودة الخدمات وتحسينها المقدمة للمستفيدين من تلـــك المكتبات ، وإذا كانت درجة الرضا تقترب إلى الموافقة إلى حد ما ، فإن هـــذه الدرجـــة مـــن الرضا ليست ما تطمح إليه تلك المكتبات من خدماتها التي تقدمها للمستفيدين .

(٦) التركيز على مستخدمي المكتبة :

يقـــاس نجـــاح المكتبة الجامعية بمدى قدرتها على توفير الخدمات اللازمة للمســـتفيدين ، وبمدى قدرتها على توفير الكتاب المناسب للقارئ والمستفيد في الوقـــت الذي يريده ويحتاجه ، بمعنى أن المكتبة الجامعية ينبغي أن تقوم بتوفير المواد المكتبية المختلفة اللازمة لأعضاء هيئة التدريس ولطلاب العلم والمعرفة علـــى اختلاف مشاربهم ومراحلهم التعليمية (بكالوريوس ، دبلوم ، ماجستير ، دكتوراه) خدمة للعملية التعليمية والبحثية على حد سواء .

والجـــداول الإحصـــائية مـــن رقم (٨١) إلى رقم (٩٠) توضح مدى رضا العامليـــن بالمكتبات الجامعية موضع الدراسة ، عن تركيزها على مستخدميها . وقد اتضح منها :

(أ) استخدام المستفيدين لمكتبات أخرى :

فـــيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور التركيز على مستخدمي المكتبة في استخدام المستفيدين لمكتبات أخرى ، كما تظهر من الجدول رقم (٨١) .

الجدول رقم (٨١) استخدام المستفيدين لمكتبات أخرى

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٣	١٠,٢	١٠,٣	١٠,٣
موافق	٢١	١٦,٥	١٦,٧	٢٧
موافق إلى حد ما	٤٠	٣١,٥	٣١,٧	٥٨,٧
غير متأكد	١٩	١٥	١٥,١	٧٣,٨
غير موافق إلى حد ما	٣١	٢٤,٤	٢٤,٤	٩٨,٤
غير موافق	٠٢	١,٦	١,٦	١٠٠
غير موافق تماماً	-	-	-	
الإجمالي	١٢٦	٩٩,٢	١٠٠	
بدون إجابة	٠١	٠,٨		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة، حيث بلغت ٢٧٪ ، وهي نسبة متدنية تتفق مع مؤشرات الجدول رقم (١٠٨) الذي يتناول الحصول على مقتنيات مكتبات سعودية من خلال الإعارة التعاونية ، فيما يخص أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا . وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا تزيد على ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث تصل إلى ٥٨,٧٪ ، وهو ما يؤكد أن الإعارة التعاونية بين المكتبات الجامعية ، ليست كما ينبغي ، وهو ما يدعو إلى إعادة النظر في السياسات والإجراءات المتبعة بين المكتبات الجامعية فيما له صلة بالإعارة التعاونية وفي ظل أن المكتبات الجامعية تسعى لتقديم خدمة لجميع المستفيدين منها .

(ب) التعرف إلى احتياجات المستفيدين من خلال الدراسات المسحية :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور التركيز على مستخدمي المكتبة في التعرف إلى احتياجات المستفيدين من خلال الدراسات المسحية ، كما تظهر من الجدول رقم (٨٢) .

الجدول رقم (٨٢) التعرف إلى احتياجات المستفيدين من خلال الدراسات المسحية

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٣	١٠,٢	١٠,٢	١٠,٢
موافق	١٨	١٤,٢	١٤,٢	٢٤,٤
موافق إلى حد ما	١٩	١٥	١٥	٣٩,٤
غير متأكد	٢١	١٦,٥	١٦,٥	٥٥,٩
غير موافق إلى حد ما	٢٥	١٩,٧	١٩,٧	٧٥,٦
غير موافق	٢٧	٢١,٣	٢١,٣	٩٦,٩
غير موافق تماماً	٠٤	٣,١	٣,١	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٢٤,٤٪ ، وهي نسبة متدنية تتفق مع مؤشرات الجدولين (١٣٧، ١٣٨) المتعلقين بالاهتمام بالتعرف إلى احتياجات المستفيدين وإعلامهم بالمواد الجديدة فيما له صلة بأعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا . وتدني نسبة الرضا تعني عدم اهتمام المكتبات الجامعية بالدراسات المسحية(١) التي تمثل أحد المناهج الأساسية في الأبحاث الوصفية التي تهتم بدراسة الظروف الاجتماعية والاقتصادية في مجتمع ما بهدف تجميع الحقائق واستخلاص النتائج اللازمة لحل مشاكله ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية، حيث تصل إلى ٣٩,٤٪ ، مما يؤكد أن على المكتبات الجامعية السعي للاستفادة من الدراسات

(١) أحمد بدر / أصول البحث العلمي ومناهجه، الكويت : وكالة المطبوعات، ١٩٧٦م .

المســحية علــى المســتفيدين للتعرف من خلال تلك الدراسات وبشكل دوري إلى احتياجاتهم من الخدمات المكتبية.

(جــ) العناية باقتراحات المستفيدين لتطوير المقتنيات :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور التركيز على مستخدمي المكتبة في العناية باقتراحاتهم لتطوير المقتنيات، كما تظهر من الجدول رقم (٨٣).

الجدول رقم (٨٣) العناية باقتراحات المستفيدين لتطوير المقتنيات

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٤	١١	١١	١١
موافق	١٨	١٤,٢	١٤,٢	٢٥,٢
موافق إلى حد ما	١٨	١٤,٢	١٤,٢	٣٩,٤
غير متأكد	١١	٨,٧	٨,٧	٤٨
غير موافق إلى حد ما	٣٨	٢٢,٩	٢٢,٩	٧٨
غير موافق	١٦	١٢,٦	١٢,٦	٩٠,٦
غير موافق تماماً	١٢	٩,٤	٩,٤	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٢٧		

يتضــح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عيــنة الدراسة ، حيث بلغت ٢٥,٢٪ ، وهي نسبة متدنية ، وتتفق مع مؤشرات الجــداول ذات الأرقام (١١١ ، ١٢٥ ، ١٢٧) التي تتناول في مجملها مشاركة المستفيدين في تقييم مقتنيات المكتبة فيما له صلة بأعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراســات العليا والاهتمام بمقترحاتهم ووضعها موضع الأولوية ، وتدني نسبة الرضــا يعني أن المكتبات الجامعية لا تهتم بمرئيات المستفيدين ومقترحاتهم ، وذلــك بشراء مواد مكتبية مختلفة وضمها إلى مقتنيات المكتبة ، ولا تحظى تلك

المقترحات بالأولوية عند تطوير المقتنيات المكتبية ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية، حيــث تصــل إلــى ٣٩,٤٪ ، وهذا التدني يؤكد عدم اهتمام المكتبات الجامعية بمقترحات المستفيدين لتطوير المقتنيات .

(د) الاهتمام بالدراسات التنبؤية لاحتياجات المستفيدين :

فــيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور التركيز على مستخدمي المكتــبة في الاهتمام بالدراسات التنبؤية لاحتياجات المستفيدين ، كما تظهر من الجدول رقم (٨٤) .

الجدول رقم (٨٤) الاهتمام بالدراسات التنبؤية لاحتياجات المستفيدين

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٣	١٠,٢	١٠,٢	١٠,٢
موافق	١٧	١٣,٤	١٣,٤	٢٣,٦
موافق إلى حد ما	٢٠	١٥,٧	١٥,٧	٣٩,٤
غير متأكد	١٧	١٣,٤	١٣,٤	٥٢,٨
غير موافق إلى حد ما	١٢	٩,٤	٩,٤	٦٢,٢
غير موافق	٢٨	٢٢	٢٢	٨٤,٣
غير موافق تماماً	٢٠	١٥,٧	١٥,٧	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضــح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات الجامعية تقل عن ٥٠٪ مــن عيــنة الدراسة ، حيث بلغت ٢٣,٦٪ ، وهي نسبة متدنية ، تتفق مع مؤشرات الجدول رقم (٨٢) الذي يتناول التعرف إلى احتياجات المستفيدين من خــلال الدراسات المسحية ، وتدني نسبة الرضا يعني أن المكتبات الجامعية لا

تقــوم بدراســـات تنــبؤية عــن احتياجات المستفيدين ، تتوقع فيها الاحتياجات المستقبلية للمستفيدين من خدماتها واتجاهات تلك الاحتياجات ، وإلى أي نوع من مصـــادر المعــرفة يميل الاتجاه ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية ، حيث تصل إلى ٣٩,٤٪ ، وهذا التدني في نسبة الرضا يؤكد عدم قيام المكتبات بإجراء مثل هذه الدراسات للتعرف من خلالها إلى ما قد يحقق احتياجات المستفيدين .

(هـ) تحقيق رضا المستفيدين طالما المكتبة مفتوحة :

فــيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور التركيز على مستخدمي المكتــبة فــي تحقــيق رضا المستفيدين طالما المكتبة مفتوحة ، كما تظهر من الجدول رقم (٨٥) .

الجدول رقم (٨٥) تحقيق رضا المستفيدين طالما المكتبة مفتوحة

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٦	١٢,٦	١٢,٦	١٢,٦
موافق	٢٨	٢٢	٢٢	٣٤,٦
موافق إلى حد ما	٤٦	٣٦,٢	٣٦,٢	٧٠,٩
غير متأكد	١٤	١١	١١	٨١,٩
غير موافق إلى حد ما	١٧	١٣,٤	١٣,٤	٩٥,٣
غير موافق	٠٦	٤,٧	٤,٧	١٠٠
غير موافق تماماً	–	–	–	
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عيـــنة الدراســـة ، حيث بلغت ٣٤,٦٪ وهي نسبة متدنية ، ويفترض أن تكون النسبة أكثر من ذلك ، إذ ينبغي أن تكون خدمات المكتبة متاحة للمستفيدين طوال بقـــاء المكتبة مشرعة الأبواب ، وإذ أضفنا نسبة رضا الموافقين إلى حد ما ، على أســـاس أنهـــم موافقـــون ، فيتضـــح أن نسبة الرضا ترتقي إلى ٥٠٪ من عينة الدراسة، حيث تصل إلى ٧٠,٩٪ ، ونسبة الرضا وإن كانت مقبولة إلى حد ما ، إلا أن هـــناك ضـــرورة أن تقدم المكتبة مختلف خدماتها للمستفيدين طوال بقاء أبوابها مشرعة ، إذ ما الفائدة من بقاء الأبواب مشرعة دون تقديم خدمات للمستفيدين ؟

(و) تحقيق رضا المستفيدين بتطوير أنظمة الحاسوب في الخدمة :

فـــيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور التركيز على مستخدمي المكتـــبة في تحقيق رضا المستفيدين بتطوير أنظمة الحاسوب في الخدمة ، كما تظهر من الجدول رقم (٨٦) .

الجدول رقم (٨٦) تحقيق رضا المستفيدين بتطوير أنظمة الحاسوب في الخدمة

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	٣٢	٢٥,٢	٢٥,٥	٢٥,٢
موافق	٥١	٤٠,٢	٤٠,٢	٦٥,٤
موافق إلى حد ما	٣٧	٢٩,١	٢٩,١	٩٤,٥
غير متأكد	٠٦	٤,٧	٤,٧	٩٩,٢
غير موافق إلى حد ما	٠١	٠,٨	٠,٨	١٠٠
غير موافق	–	–	–	
غير موافق تماماً	–	–	–	
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تجاوزت ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٦٥,٤٪ ، وتتفق مؤشرات هذا الجدول مع مؤشرات الجـداول ذات الأرقــام (١٤٢ ، ١٤٣، ١٤٧، ١٥٠) التي تتناول في مجملها استخدام التقنيات الحديثة فيما له صلة بأعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون، فيتضح أن نسـبة الرضا ترتفع بشكل ملحوظ ، حيث تصل إلى ٩٤,٥٪ من عينة الدراسة، ويعود مرد هذا الارتفاع في نسبة الرضا إلى وجود بنية أساسية من الاتصالات الحديثة التي تعمل بفاعلية جيدة ، وعودة بعض المستفيدين من الخارج بعد تلقيهم العلم هناك واستفادتهم من التقنيات الحديثة .

(ز) تحقيق رضا المستفيدين بربط المكتبة مع شبكة الإنترنت :

فــيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور التركيز على مستخدمي المكتبة في تحقيق رضا المستفيدين بربط المكتبة مع شبكة الإنترنت ، كما تظهر من الجدول رقم (٨٧) .

الجدول رقم (٨٧) تحقيق رضا المستفيدين بربط المكتبة مع شبكة الإنترنت

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	٣٣	٢٦	٢٦	٢٦
موافق	٤٨	٣٧,٨	٣٧,٨	٦٣,٨
موافق إلى حد ما	٣٨	٢٩,٩	٢٩,٩	٩٣,٧
غير متأكد	٠٦	٤,٧	٤,٧	٩٨,٤
غير موافق إلى حد ما	٠٢	١,٦	١,٦	١٠٠
غير موافق	–	–	–	
غير موافق تماماً	–	–	–	
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تجاوزت ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٦٣,٨٪ ، وهي تتفق مع مؤشـــرات الجـــدول رقـــم (١٤٧) الـــذي يتناول استخدام تقنيات معلومات حديثة في إطار شبكة الإنترنت فيما له صلة بأعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا ترتفع بشـــكل ملحـــوظ حيـــث تصل إلى ٩٣,٧٪ ، وارتفاع نسبة الرضا يعود للبنية الأساسية الجيدة من الاتصالات .

(ح) التركيز على الاستفادة من شبكة الإنترنت :

فـــيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور التركيز على مستخدمي المكتـــبة في التركيز على الاستفادة من شبكة الإنترنت ، كما تظهر من الجدول رقم (٨٨) .

الجدول رقم (٨٨) التركيز على الاستفادة من شبكة الإنترنت

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	٣٥	٢٧,٦	٢٧,٦	٢٧,٦
موافق	٤٤	٣٤,٦	٣٤,٦	٦٢,٢
موافق إلى حد ما	٤٢	٣٣,١	٣٣,١	٩٥,٣
غير متأكد	٠٤	٣,١	٣,١	٩٨,٤
غير موافق إلى حد ما	٠٢	١,٦	١,٦	١٠٠
غير موافق	-	-	-	
غير موافق تماماً	-	-	-	
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	-	-		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تجاوزت ٥٠٪ من عينة الدراسة حيث بلغت ٦٢,٢٪ ، وهي تتفق مع مؤشرات الجدولين (٨٦، ٨٧) اللذين يتناولان تطوير أنظمة الحاسوب وربط المكتبة بشبكة الإنترنت ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح ارتفاع نسبة الرضا بشكل ملحوظ ، حيث تصل إلى ٩٥,٣٪ ، وارتفاع نسبة الرضا يعود إلى بنية الاتصالات الجيدة .

(ط) توعية العاملين وتدريبهم على أساليب التعامل مع المستفيدين :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور التركيز على مستخدمي المكتبة في توعية العاملين وتدريبهم على أساليب التعامل مع المستفيدين ، كما تظهر من الجدول رقم (٨٩) :

الجدول رقم (٨٩) توعية العاملين وتدريبهم على أساليب التعامل مع المستفيدين

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٤	١١	١١	١١
موافق	٢٤	١٨,٩	١٨,٩	٢٩,٩
موافق إلى حد ما	٤٢	٣٣,١	٣٣,١	٦٣
غير متأكد	٠٩	٧,١	٧,١	٧٠,١
غير موافق إلى حد ما	٣٥	٢٧,٥	٢٧,٥	٩٧,٦
غير موافق	٠٢	١,٦	١,٦	٩٩,٢
غير موافق تماماً	٠١	٠,٨	٠,٨	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٢٩,٩٪ ، وهي نسبة متدنية ، تتفق مع مؤشرات الجدول رقم (١٣١) الذي يتناول حرص العاملين على حسن استقبال المستفيدين، فيما له علاقة بأعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا ، وتدني نسبة الرضا يعني أن هناك قصوراً من المكتبات في توعية العاملين وتدريبهم على أساليب التعامل مع المستفيدين ، وقد يكون مرد هذا التدني في نسبة الرضا إلى عدم كفاية البرامج التدريبية التي تقدم في هذا المجال أو كفاءتها ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا تزيد عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث تصل إلى ٦٣٪ ، وهذا ما يؤكد أن هناك حاجة لزيادة الجرعات التدريبية للعاملين في فنون التعامل مع الآخرين .

(ي) تدريب المستفيدين للحصول على الخدمات والمقتنيات :

فيما يلي نتائج رضا العاملين بالمكتبات عن دور التركيز على مستخدمي المكتبة في تدريب المستفيدين للحصول على الخدمات والمقتنيات ، كما تظهر من الجدول رقم (٩٠) .

الجدول رقم (٩٠) تدريب المستفيدين للحصول على الخدمات والمقتنيات

	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
موافق تماماً	١٦	١٢,٦	١٢,٦	١٢,٦
موافق	٢٦	٢٠,٥	٢٠,٥	٣٣,١
موافق إلى حد ما	٤١	٣٢,٢	٣٢,٢	٦٥,٤
غير متأكد	٠٧	٥,٥	٥,٥	٧٠,٩
غير موافق إلى حد ما	٣٣	٢٦	٢٦	٩٦,٩
غير موافق	٠٣	٢,٤	٢,٤	٩٩,٢
غير موافق تماماً	٠١	٠,٨	٠,٨	١٠٠
الإجمالي	١٢٧	١٠٠	١٠٠	
بدون إجابة	–	–		
الإجمالي النهائي	١٢٧	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا العاملين بالمكتبات تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٣٣,١٪ ، وهي نسبة متدنية تتفق مع مؤشرات الجدول رقم (٨٩) الذي يتناول توعية العاملين وتدريبهم على أساليب التعامل مع المستفيدين ، وتدني نسبة الرضا يعني أن هناك قصوراً في تدريب مستخدمي المكتبة وتوعيتهم للحصول على الخدمة والمقتنيات ، وتتفق مؤشرات هذا الجدول مع مؤشرات الجدول رقم (١٦١) الذي يتناول الحرص على تدريب المستفيدين ، للتعرف إلى أجزاء المكتبة ونظمها ، فيما له علاقة بأعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا تزيد عن ٥٠٪ من عينة الدراسة، حيث تصل إلى ٦٥,٤٪ ، وهذا ما يؤكد الحاجة إلى وجود برامج تدريبية

(قصيرة ، طويلة) ، ووجود النشرات التعريفية التي ترشد المستفيدين وتوضح كيفية الحصول على الخدمات المطلوبة .

وبصـــفة عامة ، فإن درجة الرضا للعاملين بالمكتبات الجامعية عن محور التركـــيز على مستخدمي المكتبة بتلك المكتبات ، ومن خلال المتغيرات المتعلقة به ، وما ينضوي من أسئلة تتعلق به - تختلف درجته من عنصر لآخر ، الأمر الـــذي دعا الباحث إلى استخدام أسلوب المتوسط المرجح لمجموعة هذه الأسئلة مجـــتمعة وليست بصفة منفردة ، للتعرف إلى رضا العاملين عن محور التركيز على مستخدمي المكتبة .

(ك) المتوسط المرجح لمحور التركيز على مستخدمي المكتبة :

فـــيما يلـــي نتيجة رضا العاملين بالمكتبات عن المتغيرات المتعلقة بمحور التركيز على مستخدمي المكتبة ، كم تظهر من الجدول رقم (٩١) .

الجدول رقم (٩١) المتوسط المرجح لمحور التركيز على مستخدمي المكتبة

قطاع الخدمة	المتوسط المرجح
التركيز على مستخدمي المكتبة	٣,١٨

يتضـــح من هذا الجدول أن المتوسط المرجح لمجموعة الأسئلة التي تتعلق بمحور التركيز على مستخدمي المكتبة بلغ ٣,١٨ للعاملين بالمكتبات الجامعية .

وهـــذا يعني أن درجة الرضا للعاملين بالمكتبات الجامعية عن هذا المحور هـــي الموافقـــة إلـــى حد ما فيما يخص الخدمات التي تقدم تحت هذا المحور ، وبالتالـــي تـــنعكس على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين وتحسينها ، من تلك المكتبات .

وإذا كانـــت درجـــة الرضا هي الموافقة إلى حد ما ، فإن هذه الدرجة من الرضا ليست هي ما تطمح إليه تلك المكتبات من خدماتها التي تقدمها للمستفيدين.

ومـــن خـــلال النـــتائج التـــي تم الحصول عليها ، من الجداول الإحصائية التحليلية، ومن واقع المتوسط المرجح لمدى رضا العاملين بالمكتبات الجامعية ، عـــن جـــودة الخدمات المقدمة للمستفيدين من المكتبات الجامعية مثار الدراسة ، يرى الباحث أنه لتأكيد تلك النتائج ، فهناك ضرورة لإيجاد العلاقة الارتباطية ما بين العناصر العامة التي تميز شخصية العاملين والقطاعات أو عناصر الخدمات المكتبية المتمثلة في :

- القيادة والإدارة .
- المعلومات والمعايير .
- إدارة الموارد البشرية .
- العمل الجماعي والتنسيق .
- أنشطة تحسين الجودة ونتائجها .
- التركيز على المستخدمين .

وأن الفـــرض الصفري لا يختلف باختلاف الجامعة التي ينتمي إليها العامل ، أو مؤهلـــه العلمـــي أو عمره أو تخصصه في مؤهله العلمي أو عدد سنوات خبرته في مجال المكتبات ، أو عدد سنوات خبرته في العمل الذي يقوم به حاليًا.

والجـــدول التالـــي يوضح نتائج اختبار قياس دلالة الفروق بين المتوسطات بالنســـبة لقيم المتغيرات المستقلة وعلاقتها بالخدمات وفقاً لاختبارات (ANOVA) الإحصائية وقد جاءت النتائج على النحو التالي :

عناصر الخدمة

الجدول رقم (٩٢) قياس دلالة فروق المتوسطات

المتغيرات المستقلة	القيادة	المعلومات	الموارد	العمل الجماعي	تحسين الجودة	التركيز على المستفيدين
الجامعة	**٠,٠٠٠	**٠,٠٠٠	*٠,٠٢٢	٠,٠٠٣	٠,٠٠١	٠,٠٠٣
المؤهل العلمي	**٠,٠٠١	*٠,٠٢٦	*٠,٠١٤	٠,٠٩٦	٠,٠٥٣	٠,٠٤٨
العمر	**٠,٠٠٠	**٠,٠٠	**٠,٠٠٠	٠,٠٠٢	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠
تخصص المؤهل	**٠,٠٠٦	**٠,٠١٢	**٠,٠٠٧	٠,٠٣١	٠,٠٤٥	٠,٠٠٨
سنوات الخبرة / المجال	**٠,٠٠٣	**٠,٠٠٢	٠,٠٠٠	٠,٠٢٠	٠,٠٠١	٠,٠٠٤
سنوات للخبرة / العمل	*٠,٠١٠	**٠,٠٠٣	٠,٠٠٠	٠,٠٢٢	٠,٠٠٢	٠,٠٠٨

* توجد دلالة إلى حد ما ** توجد دلالة قوية

ومن هذا الجدول يتضح ما يلي :

(١) هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) وهو مستوى الدلالة المقبول إحصائياً بين متوسطات الاستجابة المعبرة عن الرضا للعاملين بالجامعات وعناصر الخدمة : القيادة ، المعلومات والمعايير ، إدارة الموارد البشرية ، أنشطة تحسين الجودة ونتائجها التركيز على المستفيدين ، نتيجة لاختلاف الجامعة التي ينتمي إليها العاملون ، وهذا يعني أن الفرض الصفري مرفوض فيما له علاقة بهذه العناصر ، وبالاختبارات الإحصائية المتقدمة (أسلوب شيفي) اتضح أن الخلافات بين المتوسطات ذات الدلالة الإحصائية تتواجد بوضوح بين جامعة الملك فهد للبترول والمعادن وجامعتي الملك سعود والملك عبد العزيز ، أما جامعتا الملك سعود والملك عبد العزيز فلا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات فيما يتعلق بعناصر الخدمة تلك ، وقد يكون السبب في ذلك أن القيادة في جامعة الملك

فهــد للبــترول والمعادن تختلف عنها في جامعتي الملك سعود والملك عبد العزيـــز اللتيــن تتشـــابهان فـــي القـــيادة والإدارة ، وأوضحت كذلك تلك الاختبارات الإحصائية المتقدمة أيضاً أن جامعة الملك فهد للبترول والمعادن تختلف عن جامعتي الملك سعود والملك عبد العزيز في عنصر المعلومات والمعايـــير ، بيـــنما لا يظهـــر اخـــتلاف بين جامعتي الملك سعود والملك عبدالعزيز حول هذا العنصر ، وبالنسبة لعنصر إدارة الموارد البشرية فإن اختـــبارات شيفي أوضحت أن الاختلاف بين متوسطات الاستجابة المعبرة عـــن الرضا تظهر بين جامعة الملك فهد للبترول والمعادن وجامعتي الملك سعود والملك عبد العزيز اللتين تتشابهان في عنصر إدارة الموارد البشرية والتـــي أظهرت أنه لا خلافات بينهما ، ويأتي عنصر تحسين الجودة الذي يظهر منه أن جامعة الملك فهد للبترول والمعادن تختلف عن جامعتي الملك ســـعود والملك عبد العزيز اللتين تتشابهان في اهتمامهما بهذا العنصر، فيما تظهـــر الأهمـــية بهذا العنصر أكثر وضوحاً في جامعة الملك فهد للبترول والمعـــادن ، أما عنصر التركيز على المستفيدين فيتضح أن الخلافات بين المتوســـطات ذات الدلالـــة الإحصائية تظهر بين جامعة الملك فهد للبترول والمعـــادن وجامعتي الملك سعود والملك عبد العزيز اللتين لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات المتعلقة بهما فيما يتعلق بهذا العنصر، وقد يكون السبب في ذلك أن جامعة الملك فهد للبترول والمعادن تتعامل مع مجتمع علمي يختلف بدرجة كبيرة عن مجتمعي جامعتي الملك سعود والملك عـــبد العزيـــز ، كما يتضح أن مجتمعي الدراسة في جامعتي الملك سعود والملك عبد العزيز يتشابهان إلى درجة كبيرة .

(٢) ليســت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابة المعبرة عن الرضا للعاملين حسب المؤهل العلمي ، وعناصر الخدمة سوى عنصر (القــيادة والإدارة ٠,٠٠٧ ، المعلومات والمعايير ٠,٠١٧ ، إدارة الموارد البشــرية ٠,٠١٤ ، التركــيز على المستفيدين ٠,٠١٤) ، وهذا يعني أن الفــرض الصــفري لهــذه العناصر مرفوض ، وبالاختبارات الإحصائية المــتقدمة (أسلوب شيفي) اتضح أن الخلافات بين المتوسطات ذات الدلالة الإحصــائية تــتواجد بوضوح بين من يحمل درجة الماجستير ومن يحمل درجــة غــير ذلك فيما له علاقة بالقيادة والإدارة ، أما عنصر المعلومات والمعايــير فإن الخلافات تتضح بين من يحمل درجة الماجستير ومن يحمل درجــة الــبكالوريوس ومن يحمل درجة غير ذلك ، وبالنسبة لعنصر إدارة الموارد البشرية فإن درجة الاختلاف تظهر بين من يحمل درجة الماجستير ومــن يحمــل درجــة الــبكالوريوس أو غيرهما من الدرجات ، أما حملة الماجستير والبكالوريوس فلا خلافات بينهما . وهذه الفروق قد تكون منطقية ومقــبولة أيضــاً ؛ ذلك أن نظرة أصحاب المؤهل العلمي المتخصصين في المكتبات والمعلومات الذين بلغت نسبتهم (٥٩,٨٪) من عينة الدراسة تختلف عــن غيرهم من أصحاب المؤهلات العلمية الأخرى في غير المجال وهذا الاختلاف قد يكون السبب في عدم رضاهم وارتياحهم ، وبالتالي رغبتهم في الأفضل مما هو متاح حالياً ، خاصة وأن الفرص الخارجية قد تكون متاحة لهم وبالتالي سيؤدي ذلك إلى عدم رضاهم إلا عما يعتقدون أو يلتمسون فيه الجدية والمثابرة .

(٣) هــناك فــروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابة المعبرة عن الرضــا للعامليــن حســب الفئة العمرية وعناصر الخدمة (القيادة والإدارة ٠,٠٠٣ ، المعلومات والمعايير ٠,٠٠٦ ، إدارة الموارد البشرية ٠,٠٠٥ ،

العمل الجماعي والتنسيق ٠,٠٠١ ، أنشطة تحسين الجودة ٠,٠٠٥ ، التركيز علـــى المستفيدين ٠,٠٠٥) ، وهذا يعني أن الفرض الصفري مرفوض ، وبالاختـــبـــارات الإحصائية المتقدمة اتضح أن الاختلافات في المتوسطات ذات الدلالـــة الإحصائية تقع في الفئة العمرية بين (٢٥ سنة - أقل من ٣٠ ســنة) و (٥٠ سنة فأكثر) ، مما يتطلب عمل دراسات كافية عن احتياجات الفــئات العمرية المختلفة للتعرف عن قرب إلى احتياجات كل فئة منهم وما يتناسب مع أعمارهم.

(٤) هــناك فــروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابة المعبرة عن الرضـــا للعامليـــن حسب التخصص في المؤهل وعناصر الخدمة (القيادة والإدارة ٠,٠٠٣ ، المعلومات والمعايير ٠,٠٠٩ ، إدارة الموارد البشرية ٠,٠٠٧ ، العمـــل الجماعـــي والتنسيق ٠,٠٤٥ ، التركيز على المستفيدين ٠,٠٠٣) ، وهـــذا يعنـــي أن الفرض الصفري لهذه العناصر مرفوض ، وبالإختـــبارات الإحصائية المتقدمة اتضح أنه لا توجد اختبارات لأن القيم أقل من (٣) قيم حيث اقتصر التخصص في المؤهل العلمي على المكتبات والمعلومات أو غيرها .

(٥) هــناك فــروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابة المعبرة عن الرضـــا للعامليـــن حسب سنوات الخبرة في مجال المكتبات والمعلومات وعناصر الخدمة (القيادة والإدارة ٠,٠٠٤ ، المعلومات والمعايير ٠,٠٠١، إدارة المـــوارد البشـــرية ٠,٠٠١ ، العمـــل الجماعي والتنسيق ٠,٠٤٤ ، أنشـــطة تحسين الجودة ٠,٠٠١ ، التركيز على المستفيدين ٠,٠٠٥) وهذا يعنـــي أن الفـــرض الصـــفري لهـــذه العناصر مرفوض ، وبالاختبارات الإحصـــائية المـــتقدمة اتضح أن الاختلافات في المتوسطات ذات الدلالة

الإحصـــائية تقع في فئة أولئك الذين أمضوا واكتسبوا خبرة تقع بين (١٠ سنوات أو أقل من ١٥ سنة) وبين (١٥) سنة فأكثر .

(٦) هـــناك فـــروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابة المعبرة عن الرضـــا للعامليـــن حسب سنوات الخبرة في مجال العمل الحالي وعناصر الخدمـــة (القيادة والإدارة ٠,٠١٥ ، المعلومات والمعايير ٠,٠٠٣ ، إدارة المـــوارد البشـــرية ٠,٠٠٢ ، العمل الجماعي والتنسيق ٠,٠٤٢ ، أنشطة تحســـين الجودة ٠,٠٠٢ ، التركيز على المستفيدين ٠,٠٠١) ، وهذا يعني أن الفـــرض الصـــفري لهذا العنصر مرفوض ، وبالاختبارات الإحصائية المتقدمة اتضح أن الاختلافات في المتوسطات ذات الدلالة الإحصائية تقع بين من اكتسب خبرة في طبيعة العمل الحالي الذي يقوم به من (أقل من ٥ ســـنوات وبيـــن ١٥ سنة فأكثر) وبين (١٠ سنوات أو أقل من ١٥ سنة) وبين من (١٥ سنة فأكثر) .

ويـــرى الباحـــث أن هـــذه النـــتائج لقـــياس دلالة الفروق بين المتوسطات والاختبارات الإحصائية المتقدمة (أسلوب شيفي) لا تحقق الفرض الصفري لتقييم العامليـــن لعناصـــر الخدمـــة بالمكتبات الجامعية، مما يتطلب إجراء المزيد من الدراســـات المـــتعددة عـــن رضا العاملين عن تلك الخدمات لتحقيق الجودة في الخدمات والتي تطمح إليها المكتبات الجامعية السعودية .

ولمـــا كانت تلك نتائج دلالة الفروق بين المتوسطات وفقاً لقياس (ANOVA) فإن الجدول التالي يوضح الدلالة الارتباطية للعاملين بالمكتبات الجامعية .

(ل) الدلالة الارتباطية للعاملين بالمكتبات الجامعية :

فـــيما يلي نتيجة الدلالات الارتباطية للعاملين بالمكتبات الجامعية وعلاقتها بمحاور الخدمة ، كما تظهر من الجدول رقم (٩٣) .

الجدول رقم (٩٣) الدلالة الارتباطية للعاملين بالمكتبات الجامعية

		القيادة والإدارة		المعلومات		إدارة الموارد البشرية		العمل الجماعي والتنسيق		أنشطة تحسين الجودة		التركيز على المستخدمين	
		VA		VB		VC		VD		VE		VF	
الجامعة	معامل الارتباط	0.509	**	0.424	**	0.216	*	0.119		0.195	*	0.362	**
	معامل الدلالة	0.000		0.000		0.015		0.185		0.028		0.000	
المؤهل العلمي	معامل الارتباط	0.320	**	0.221	*	0.201	**	0.155		0.141		0.218	*
	معامل الدلالة	0.000		0.013		0.023		0.083		0.115		0.014	
العمر	معامل الارتباط	-0.398	**	-0.425	**	-0.411	**	-0.346	**	-0.395	**	-0.407	**
	معامل الدلالة	0.000		0.000		0.000		0.000		0.000		0.000	
التخصص في المؤهل العلمي	معامل الارتباط	0.248	**	0.227	*	0.238	**	0.172		0.188	*	0.254	**
	معامل الدلالة	0.005		0.011		0.007		0.054		0.035		0.004	
عدد سنوات الخبرة في المكتبات	معامل الارتباط	-0.212	*	-0.228	*	-0.311	**	-0.194	*	-0.237	**	-0.240	**
	معامل الدلالة	0.017		0.010		0.000		0.029		0.007		0.007	
عدد سنوات الخبرة في العمل الجماعي	معامل الارتباط	-0.157		-0.220	*	-0.253	**	-0.135		-0.216	*	-0.234	**
	معامل الدلالة	0.079		0.013		0.004		0.131		0.015		0.008	

* الارتباط ذو دلالة عند مستوى 0.010

** الارتباط ذو دلالة عند مستوى 0.050

ويتضح من هذا الجدول أن هناك نوعين من الارتباطات تمثلت في :

- علاقة ارتباطية ذات دلالـــــة إحصائية .
- علاقة ارتباطية لا تحمل دلالة إحصائية .

(١) الجامعة :

مـــن الجدول السابق اتضح أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية فيما يـــتعلق بالجامعـــة وجميع عناصر الخدمة المكتبية. وهذه النتيجة تختلف عن تلك التي توصل إليها سالم محمد السالم من أنه ليس للجامعة التي ينتمي إليها المكتبي دور في مستوى رضاه أو عدم رضاه عن العمل في مكتبات الجامعة بل إن الرضا أو عدمه قد يعود إلى عوامل أخرى غير عامل الجامعة[١] . ويرى الباحث أنه – حتى إن اختلفت النتيجتان – فالجامعة وكلياتها لها تأثيرها على الرضا للعاملين .

(٢) المؤهل العلمي :

اتضـــح من الجدول أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بـــالمؤهل العلمـــي للعامليـــن مـــع عناصر الخدمة المتمثلة في القيادة والإدارة والمعلومـــات والمعايير، إدارة الموارد البشرية، التركيز على المستفيدين، وهذا يعني أنه كلما زاد المؤهل العلمي للعاملين قل رضاهم عن الخدمات التي تقدمها تلك المكتبات، والسبب في ذلك أن المستوى التعليمي له مساهمة جيدة وفعالة في فهـــم العـــامل بالمكتبات ونضجه وإدراكه لماهية العمل ، والخدمات التي تقدمها تلـــك الخدمات ، وهذه النتيجة لا تنسجم مع معطيات دراسة الهمشري[٢] الذي

---

(١) سالم محمد السالم (١٩٩٧م) ، مصدر سابق .

(٢) عمـــر أحمـــد محمـــد الهمشري / الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات : دراسة مقارنة لأقسام الخدمات الفنية والعامة في المكتبات الأكاديمية في الأردن ، المجلة العـــربية للإدارة ، مج١٣ ، ع٢ ، ١٩٨٦م .

وجد أن مستوى التعليم لا علاقة له بإحداث فروق جوهرية في درجة الرضا أو عدم الرضا عن العمل لدى العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن كما أن GlasGow أشار إلى أن غالبية دراسات الرضا الوظيفي ، تظهر وجود علاقة عكسية أو عدم وجود علاقة بين التعليم والرضا الوظيفي ، وقدم عدة تفسيرات مطبقاً للنظرية المسماة بالجماعة المرجعية فإن أصحاب التعليم العالي يتوقع تكيفهم مع الجماعات المرجعية التي بدورها تفرض عليهم إلى حد ما معايير للإنجاز ، وهذا التأثر بتلك الجماعات بمعاييرها العالية قد يسبب للشخص عدم ارتياح عن الوضع الراهن ويطمح بالتالي إلى ما هو أفضل(١) .

كما أن ذلك يؤكد ضرورة زيادة تأهيل العاملين ، لزيادة إحساسهم بما تقدمه تلك المكتبات الجامعية من خدمات .

(٣) العمر :

اتضح من الجدول أن هناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بعمر العاملين بالمكتبات الجامعية ، وجميع عناصر الخدمة المقدمة ، وهذا يعني أنه كلما زادت أعمار العاملين أصبحت لديهم القدرة على تقييم الخدمات المقدمة من تلك المكتبات بشكل أكثر فاعلية من ذي قبل ويميل إلى تحسين الخدمة ، وهذه النتيجة تنسجم مع نتيجة الدراسة التي قام بها GlasGow والتي أكدت وجود علاقة بين العمر والرضا الوظيفي(٢) .

ويرى الباحث أن هذه النتيجة تتفق والواقع ؛ إذ يلاحظ أن العاملين كلما زادت أعمارهم وتراكمت الخبرات المعرفية لديهم تختلف احتياجاتهم وتوقعاتهم عن أولئك الذين يقلون عنهم عمراً .

---

(١) GlasGow, Bonnie, Jean, (1982), Job satisfaction Among Academic Librarians. PH.D Dissertation. Northtex as State University,

(٢) المصدر السابق .

(٤) التخصص في المؤهل العلمي :

اتضـــح من الجدول أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بتخصص العاملين في المؤهل العلمي وعناصر الخدمة ، ما عدا العمل الجماعي والتنســيق ، وهذا يعني أن الرضا عن الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية يقل عند العاملين غير المتخصصين في مجال المكتبات .

ويـــرى الباحـــث أن هـــذا أمـــر طبيعي قد يكون مرجعه لأسباب نفسية أو موضـــوعية ، فالمكتبـــيون أكـــثر تحيزاً للخدمات المقدمة لهم ، أما غيرهم فإن نظرتهم إلى التقييم نظرة موضوعية ، وهذا هو سبب هذه الفروق ، وهذه النتيجة التـــي توصل إليها الباحث في دراسته قد تكون مشابهة لتلك النتيجة التي توصل إلهـــيا لينش وفيردن[1] في دراستهما حول وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين المجموعة المهنية والمجموعة غير المهنية في مستوى الرضا عن العمل في المكتـــبة وعـــدّ تلـــك النتـــيجة مهمة حيث تساعد صانعي القرار من المديرين والمســـئولين على التعامل مع المكتبيين حسب مستوى تأهيلهم العلمي ، وتساعد المديريـــن علـــى إدراك الفروق بين العاملين والعمل في ذلك الإطار فيما يتعلق بوضع نظام للحوافز واستخدام وسائل مختلفة لاختيار العاملين وتدريبهم وتقويم إنتاجهم .

(٥) عدد سنوات الخبرة في مجال المكتبات :

اتضـــح مـــن الجدول أن هناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بعـــدد سنوات الخبرة في مجال المكتبات ، وجميع عناصر الخدمة ، وهذا يعني

(١) سالم محمد السالم (١٩٩٧م) ، مصدر سابق .

أنه كلما زادت عدد سنوات الخبرة لدى العاملين زاد رضاهم عن الخدمات التي تقدمها تلك المكتبات .. وهذه النتيجة تتفق وما أشار إليه لينش وفيردن حيث أشارا إلى أنه كلما زادت المدة التي يقضيها المكتبي في المهنة زادت نسبة الرضا الوظيفي(١) .

ويرى الباحث أن هذه النتيجة تؤكد حقيقة أنه رغم زيادة خبرة العاملين نتيجة زيادة عدد سنوات الخبرة .. إلا أن العاملين لم يطوروا أنفسهم ، وبالتالي الاطلاع على الحديث من المعلومات فيما له علاقة بهذه الخدمات ، وقد يكون ذلك لعدم احتكاكهم بالمكتبات الأخرى المتقدمة الأمر الذي يدعو إلى دراسة وضع منهج علمي سليم للتعليم المستمر وإيصال الخبرات إلى العاملين لتمكينهم من تقييم ما تقدمه تلك المكتبات من خدمات تقييماً سليماً ، والإحساس بواقع الخدمات التي لا ترقى إلى المستوى المأمول .

(٦) عدد سنوات الخبرة في مجال العمل الحالي :

اتضح من الجدول أن هناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة في مجال العمل الحالي ، وعناصر الخدمة ، ما عدا عنصري القيادة والإدارة والعمل الجماعي والتنسيق ؛ وهذا يعني أن لسنوات الخدمة والخبرة الوظيفية في مجال العمل الحالي دوراً في اهتمام العامل ورضاه عن الخدمات ، لأن الخبرة العملية تزيد من نضجه وتكسبه الثقة في عمله ، وهذه النتيجة تتفق مع ما وجده بارمر وإيست في دراستهما التي شملت العاملين

(١) Lynch, Beverly P. and Verdin. Joann, (1983), Job Satisfaction, libraries : Relationships of the work Itself, Age, Sex Occupational group, Temure, supervisory level, Career Commitment and library Department Library Quarterly . 53.4 : 434-447.

فـــي (١٢) مكتــبة أكاديمــية في ولاية أوهايو بالولايات المتحدة الأمريكية ، ومفادهــا أن الرضــا يــزداد بشكل عام مع زيادة الخبرة لجميع فئات العاملين بالمكتبات(١) .

ويرى الباحث أن هذه النتيجة تدعونا إلى ضرورة إجراء دراسة مستفيضة لبحث احتياجات أولئك العاملين من التعليم المستمر وزيادة معارفهم وخبراتهم ، والاطــلاع علــى الحديث في مجال الخدمات التي تقدمها تلك المكتبات، حيث يلاحــظ علــى العامليــن المبتدئيــن في العمل المكتبي انخفاض نسبة رضاهم الوظيفي، وهذه النتيجة لا يستغرب الوصول إليها ، إذ يتضح أنه كلما طالت مدة العمــل المكتبي أدى ذلك إلى الالتصاق بالعمل وملازمته بشكل كبير ، بخلاف المســتجدين الذيــن يجــدون صــعوبة في التأقلم مع أجواء العمل أو متطلباته بالإضــافة إلى أن طبيعة بداية العمل قد تكون أكثر رتابة وليست مهنية بالدرجة التي يتوقعها المكتبيون .

---

(١) Parmer, Colleen and East. Dennis (1993), Job Satisfaction Among Support Staff in Twelf Ohio Academic Libraries College and Research Libraries January : 43-67.

الفصل الرابع

اتجاهات أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في خدمات المكتبات الجامعية



تمهيد :

جاء اختيار الباحث لمجتمع دراسته الذي حدده بثلاث جامعات ، هي جامعة الملك سعود وجامعة الملك عبد العزيز وجامعة الملك فهد للبترول والمعادن من منطلق أن رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها المكتبات لهذه الجامعات من خلال الجودة الشاملة ، لرفع مستوى الأداء وتحسين مستوى الخدمة المكتبية، يمكن الاستفادة منه في بقية المكتبات الجامعية الأخرى بالمملكة العربية السعودية إذ إن جوهر الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ، الذي تمثل المكتبات الجامعية أحد محاوره الأساسية ، يتمثل في منهج عمل لتطوير شامل ومستمر يقوم على جهد جماعي بروح الفريق الواحد ، منهج يشمل جميع مجالات النشاط الذي يمارس على مستوى الجامعة والكليات التي تتكون منها والعمادات المستقلة والمراكز الخدمية المساندة لجوهر العملية التعليمية والبحثية ، ويشكل ذلك المنهج مسئولية تضامنية لإدارة الجامعة والكليات والإدارات الخدمية العاملة بها والأقسام العلمية وأعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم ، ولذلك فإن هناك عبئاً كبيراً على المكتبات الجامعية التي تمثل محور العملية التعليمية والبحثية على حد سواء من خلال ما توفره من مصادر للمعلومات ذات جودة وبما تقدمه من خدمات للمستفيدين ، ولذلك فإن الكتاب الجامعي الذي يعتمد عليه اعتماداً كلياً في العملية التعليمية لجودته عدة مقومات(١) .. ومنها :

- تكامل عناصره .
- تسلسله المنطقي .
- وضوح العرض .

(١) توفيق محمد عبدالمحسن / مدخل إدارة الجودة الشاملة، القاهرة : دار النهضة العربية، ١٩٩٩م.

- تــوازن العــرض (بمعنى عدم زيادة عرض جزئية معينة على حساب جزئية أخرى لها الوزن والأهمية نفساهما .
- جديــة المحــتويات مع التحديث المستمر ، بما يواكب الجديد في العلوم والمعرفة ، والمتغيرات البيئية .

وهــذا يقودنا بالتالي إلى أنه لم يعد من المناسب إعادة طباعة مؤلفات تعود لفــترة زمنية خلت في ظل ثورة المعلومات ووجود تقنيات حديثة تقدم خدماتها للمســتفيدين وتــزود عضــو هيئة التدريس بخبرات عملية تتكامل مع مصادره الأكاديمــية وتأهيله النظري مما يشكل هيكلاً متكاملاً ومنسجماً يسهم في إثراء العملــية التعليمــية والبحثــية ، ويدعم موقف المكتبات الجامعية فيما تقدمه من خدمات لهؤلاء المستفيدين .

ويهدف هذا الفصل معرفة مقدار رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا عن الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية .

أولاً - أعضاء هيئة التدريس :

(١) الســمات الأساســية لعينة مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة الدراسة، وشملت السمات التالية :

(أ) التوزيع التكراري لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات :

يمــثل الجدول التالي التوزيع التكراري لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات موضــوع الدراسة حيث تتضح الفروق بين عينة الدراسة كما يظهرها الجدول رقم (٩٤ - أ) .

الجدول رقم (٩٤- أ) عينة أعضاء هيئة التدريس

الجامعة	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
جامعة الملك سعود	١٠٨	٥١,٧	٥١,٧	٥١,٧
جامعة الملك عبد العزيز	٦٤	٣٠,٦	٣٠,٦	٨٢,٣
جامعة الملك فهد للبترول والمعادن	٣٧	١٧,٧	١٧,٧	١٠٠
الإجمالي	٢٠٩	١٠٠	١٠٠	

يتضح من هذا الجدول أن عدد أعضاء هيئة التدريس في عينة الدراسة بجامعة الملك سعود يمثل نصف العينة تقريباً ، حيث بلغت نسبته ٥١,٧٪ ، وهذا يعود أساساً إلى أن عدد أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك سعود يفوق عدد أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأخرى .

(ب) الكليات التي ينتمي إليها أعضاء هيئة التدريس بالجامعات .

يمثل الجدول التالي توزيع أعضاء هيئة التدريس على الكليات المختلفة بالجامعات كما يوضحها الجدول رقم (٩٤ – ب) .

الجدول رقم (٩٤- ب) توزيع أعضاء هيئة التدريس على كليات الجامعات

الكلية	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
العلوم الأرض	٨	٣,٨	٣,٨	٣,٨
علوم البحار	١٠	٤,٨	٤,٨	٨,٦
الأرصاد / الزراعة	٢٤	١١,٥	١١,٥	٢٠,١
الهندسة / الهندسة التطبيقية	٢٨	١٣,٤	١٣,٤	٣٣,٥
العلوم	٣١	١٤,٨	١٤,٨	٤٨,٣
الطب	١٨	٨,٦	٨,٦	٥٦,٩

تابع الجدول رقم (٩٤ – ب)

الآداب	١٣	٦,٢	٦,٢	٦٣,٢
الاقتصاد والإدارة / العلوم الإدارية	١٧	٨,١	٨,١	٧١,٣
العمارة والتخطيط	١١	٥,٣	٥,٣	٧٦,٦
علوم الحاسب	١٢	٥,٧	٥,٧	٨٢,٣
الصيدلة	١١	٥,٣	٥,٣	٨٧,٦
التربية	١١	٥,٣	٥,٣	٩٢,٨
الإدارة الصناعية	١٠	٤,٨	٤,٨	٩٧,٦
تصاميم البيئة	٥	٢,٤	٢,٤	١٠٠
الإجمالي	٢٠٩	١٠٠	١٠٠	

يتضح من هذا الجدول أن أعضاء هيئة التدريس ، الذين استجابوا ، للإجابة عن تساؤلات استمارة الاستقصاء يمثلون معظم الكليات العلمية والنظرية ومختلف جوانب الحياة المعرفية ، وكذلك مختلف التخصصات العلمية. ويتضح كذلك من الجدول أن أعضاء هيئة التدريس بكليات العلوم في الجامعات موضع الدراسة يمثلون أعلى نسبة ، حيث بلغت نسبتهم ١٤,٨٪ من إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس في الجامعات ، ويعود السبب في ذلك إلى أن كليات العلوم بتلك الجامعات تضم بين جنباتها العديد من التخصصات العلمية المختلفة والتي تضم بدورها نسبة عالية من أعضاء هيئة التدريس .

(جـ) المؤهل الدراسي لأعضاء هيئة التدريس :

يمثل الجدول التالي توزيع أعضاء هيئة التدريس حسب المؤهل الدراسي ، الذي انحصر في درجة الدكتوراه ، كما يظهرها الجدول رقم (٩٥) .

الجدول رقم (٩٥) المؤهل الدراسي لأعضاء هيئة التدريس

المؤهل الدراسي	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
الدكتوراه	٢٠٧	٩٩	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٧	٩٩	١٠٠	
بدون إجابة	٢	١		
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن أعضاء هيئة التدريس بالجامعات موضع الدراسة الذين أجابوا عن تساؤلات استمارة الاستقصاء ، يحملون جميعهم درجة الدكتوراه ، بمعنى أن استمارة الاستقصاء لم يتم توزيعها في الجامعات إلا على من يحملون درجة الدكتوراه ، وقد يكون لتوجيه وكلاء الجامعات للدراسات العليا والبحث العلمي دور في هذا الشأن ، وهو الدعم الذي أشار إليه الباحث في المقدمة المنهجية من هذه الدراسة .

(د) توزيع أعضاء هيئة التدريس حسب المرتبة العلمية :

يمثل الجدول التالي توزيع أعضاء هيئة التدريس في الجامعات موضع الدراسة حسب المرتبة العلمية التي يشغلونها والتي يوضحها الجدول رقم (٩٦) .

الجدول رقم (٩٦) المرتبة العلمية لأعضاء هيئة التدريس

المرتبة العلمية	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
أستاذ	٦٤	٣٠,٦	٣٠,٩	٣٠,٩
أستاذ مشارك	٦٧	٣٢,١	٣٢	٦٣,٣
أستاذ مساعد	٧٦	٣٦,٤	٣٦,٧	١٠٠
الإجمالي	٢٠٧	٩٩		
بدون إجابة	٢	١		
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن عدد أعضاء هيئة التدريس ، ممن يشغلون مرتبة أستاذ مساعد يمثلون النسبة الكبرى بين عينة مجتمع الدراسة ، حيث بلغت نسبتهم ٣٦,٤٪ ، وهي نسبة معقولة ومقبولة في ظل وجود نسبة كبيرة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية العائدين من الابتعاث والذين تم تعيينهم بادئ الأمر في مرتبة أستاذ مساعد .

(هـ) توزيع أعضاء هيئة التدريس حسب الفئة العمرية :

يمثل الجدول التالي توزيع أعضاء هيئة التدريس في الجامعات موضع الدراسة ، حسب الفئة العمرية التي يبلغونها والتي يوضحها الجدول رقم (٩٧).

الجدول رقم (٩٧) عمر أعضاء هيئة التدريس

العمر	التكرار	النسبة٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
أقل من ٣٠ سنة	٢	١	١	١
من ٣٠ – أقل من٤٠ سنة	٢٠	٩,٥	٩,٦	١٠,٧
من ٤٠ – أقل من ٥٠ سنة	٩٣	٤٤,٥	٤٥,٤	٥٦,١
من ٥٠ – أقل من ٦٠ سنة	٨٥	٤٠,٧	٤١,٥	٩٧,٦
من ٦٠ فأكثر	٥	٢,٤	٢,٤	١٠٠
الإجمالي	٢٠٥	٩٨		
بدون إجابة	٤	١,٩		
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن عدد أعضاء هيئة التدريس ، ممن تقع أعمارهم بين ٤٠ سنة – أقل من ٥٠ سنة ، يمثلون النسبة الكبرى بين عينة مجتمع الدراسة، حيث بلغت نسبتهم ٤٤,٥٪ ، وهي نسبة معقولة تعني أن الاستفادة

العلمية والبحثية لا تزال واردة بدرجة كبيرة في ظل فئتهم العمرية التي تعني أن أمامهم مدة خدمة تصل إلى (١٠) سنوات قادمة أو أكثر .

(و) توزيع أعضاء هيئة التدريس حسب عدد سنوات استخدام المكتبات الجامعية :

يمثل الجدول التالي توزيع أعضاء هيئة التدريس في الجامعات موضع الدراسة ، حسب عدد سنوات استخدامهم المكتبات الجامعية ، كما يظهرها الجدول رقم (٩٨) .

الجدول رقم (٩٨) عدد سنوات استخدام المكتبات الجامعية

عدد سنوات الاستخدام	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
أقل من ٥ سنوات	٤	١,٩	١,٩	١,٩
من ٥ - أقل من ١٠ سنوات	١٢	٥,٧	٥,٨	٧,٧
من ١٠ - أقل من ١٥ سنة	٩٥	٤٥,٥	٤٥,٩	٥٣,٦
من ١٥ سنة فأكثر	٩٦	٤٥,٩	٤٦,٤	١٠٠
الإجمالي	٢٠٧	٩٩	١٠٠	
بدون إجابة	٢	١		
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن عدد أعضاء هيئة التدريس الذين استخدموا المكتبات الجامعية من (١٥) سنة فأكثر يمثلون الغالبية الكبرى ، حيث بلغت نسبتهم ٤٥,٩٪ من عينة الدراسة ، ويود الباحث الإشارة إلى نقطة هامة لم يغفلها عند تحديد عينة الدراسة ، إذ اقتصرت العينة على الذكور فقط ، دون

الإنـــاث ؛ ومرد ذلك أن التقاليد الاجتماعية السائدة في المملكة العربية السعودية لا تسمح بالاختلاط ، كما أن هناك صعوبة في عملية الاتصال بين الباحث وبين منسوبات المكتبات العاملات من الإناث ، وكذلك عضوات هيئة التدريس ، فيما لــو تــم إرســال استمارات الاستقصاء لهن ، لعدم قدرة الباحث على متابعتهن لاسترجاعها علاوة على عدم قدرة الباحث وتمكنه من استخدام أسلوب الملاحظة المباشـــرة والمقـــابلات الشخصـــية ، للتأكد من الإجابات التي جاءت بين ثنايا استمارة الاستقصاء .

ثانياً - طلاب الدراسات العليا :

(١) الســمات الأساســية لعينة مجتمع الدراسة من طلاب الدراسات العليا، وشملت السمات التالية :

(أ) التوزيع التكراري لطلاب الدراسات العليا بالجامعات :

يمــثل الجدول التالي التوزيع التكراري لطلاب الدراسات العليا بالجامعات موضـــع الدراسة حيث تتضح الفروق بين عينـــة الدراسة كما يظهرها الجدول رقم (٩٩) .

الجدول رقم (٩٩) التوزيع التكراري لطلاب الدراسات العليا

الجامعة	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
جامعة الملك سعود	٦٢	٥٥,٤	٥٥,٤	٥٥,٤
جامعة الملك عبد العزيز	٢٨	٢٥	٢٥	٨٠,٤
جامعة الملك فهد للبترول والمعادن	٢٢	١٩,٦	١٩,٦	١٠٠
الإجمالى	١١٢	١٠٠	١٠٠	

يتضح من هذا الجدول أن جامعة الملك سعود تمثل النسبة الكبرى في طلاب الدراسات العليا ، حيث بلغت نسبتهم ٥٥,٤٪ من إجمالي عينة الدراسة، ويعود السبب في ذلك لزيادة عدد طلاب الدراسات العليا بجامعة الملك سعود الذين يفوق عددهم بقية الجامعات السعودية الأخرى موضع الدراسة .

(ب) الدرجة العلمية التي يدرس لها طلاب الدراسات العليا :

يمثل الجدول التالي الدرجة العلمية التي يدرس لها طلاب الدراسات العليا بالجامعات موضع الدراسة ، حيث تتضح تلك الدرجة ، كما يظهرها الجدول رقم (١٠٠) .

الجدول رقم (١٠٠) الدرجة العلمية التي يدرس لها الطلاب

الدرجة العلمية	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
الدكتوراه	٣١	٢٧,٧	٢٧,٧	٢٧,٧
الماجستير	٨١	٧٢,٣	٧٢,٣	١٠٠
الإجمالي	١١٢	١٠٠	١٠٠	

يتضح من هذا الجدول أن عينة الدراسة في الجامعات المختارة من طلاب الدراسات العليا ، تدرس لدرجتي الدكتوراه والماجستير ، ولا يعني ذلك عدم وجود دراسات عليا غير هاتين الدرجتين، فمعظم الجامعات تمنح درجة الدبلوم بعد درجة البكالوريوس في مختلف التخصصات ، إلا أن الدعم المعنوي الذي لقيه الباحث من وكلاء الجامعات للدراسات العليا والبحث العلمي قد يكون له الأثر في اختيار الدارسين لهاتين الدرجتين (الدكتوراه والماجستير) ، ويوضح الجدول أن طلاب الدراسات العليا الدارسين لمرحلة الماجستير ، يمثلون النسبة الغالبة ، حيث بلغت نسبتهم ٧٢,٣٪ من عينة الدراسة ، ويعود السبب في ذلك إلى أن برامج درجة الدكتوراه في الجامعات السعودية ما زالت قليلة ، ولم تشمل

جميع التخصصات العلمية التي تقدمها تلك الجامعات ، بخلاف برامج درجة الماجستير المتاحة في معظم التخصصات العلمية التي تقدمها تلك الجامعات .

(جـ) المرحلة العلمية التي يدرس بها طلاب الدراسات العليا :

يمثل الجدول التالي المرحلة العلمية التي وصل إليها طلاب الدراسات العليا في دراستهم بالجامعات موضع الدراسة ، والتي يوضحها الجدول رقم (١٠١).

الجدول رقم (١٠١) المرحلة العلمية التي يدرس بها الطالب

مرحلة الدراسة	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
الدراسة المنهجية	٣١	٢٧,٧	٢٧,٧	٢٧,٧
إعداد مشروع البحث	٤١	٣٦,٦	٣٦,٦	٦٤,٣
كتابة الرسالة	٣٩	٣٤,٨	٣٤,٨	٩٩,١
تم الانتهاء من الرسالة	٠١	٠,٩	٠,٩	١٠٠
الإجمالي	١١٢	١٠٠	١٠٠	

يتضح من هذا الجدول أن مرحلة إعداد مشروع البحث للدراسة العلمية التي يدرس بها طالب الدراسات العليا تمثل الجانب الأكبر ، حيث تمثل ٣٦,٦٪ من إجمالي عينة الدراسة ، وهي نسبة معقولة ومنطقية ، لأن مرحلة إعداد مشروع البحث تمثل عنق الزجاجة لطلاب الدراسات العليا ، مع ما يصاحب مشروع البحث من تعديلات في الخطة المنهجية ، واختيار الموضوع ، إلى أن تتم الموافقة عليه في شكله النهائي ، بينما جاءت مرحلة الانتهاء من الرسالة ، وهي تمثل ٠,٩٪ ، وهي المرحلة التي يكون فيها طالب الدراسات العليا ، قد انتهى من رسالته العلمية وخرجت في شكلها النهائي ، إلا أنها لم تناقش بعد ، ولم يمنح صاحبها الدرجة العلمية وذلك بغية استكمال الإجراءات النظامية والإدارية

مـــن تشـــكيـــل لجنة المناقشة والحكم على الرسالة ، وإجراء التعديلات التي قد تطلب بعد المناقشة .

(د) الفئة العمرية لطلاب الدراسات العليا :

يمـــثل الجـــدول التالي توزيع طلاب الدراسات العليا في الجامعات موضع الدراسة حسب الفئة العمرية كما أظهرها الجدول رقم (١٠٢) .

الجدول رقم (١٠٢) الفئة العمرية لطلاب الدراسات العليا

العمر	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
من ٢٠ – أقل من ٣٠ سنة	٣٠	٢٦,٨	٢٦,٨	٢٦,٨
من ٣٠ – أقل من ٤٠	٦٢	٥٥,٣	٥٥,٣	٨٢,١
من ٤٠ فأكثر	٢٠	١٧,٩	١٧,٩	١٠٠
الإجمالي	١١٢	١٠٠	١٠٠	

يتضح من هذا الجدول أن طلاب الدراسات العليا الذين تتراوح أعمارهم بين (٣٠) ســـنة وأقـــل من (٤٠) سنة يمثلون الغالبية الكبرى ، حيث بلغت نسبتهم ٥٥,٤٪ مـــن إجمالي عينة الدراسة ، وهي نسبة قد تكون معقولة ومنطقية لسبب يعـــود إلـــى أن طـــلاب الدراســـات العليا ، لا تتاح لبعضهم الفرصة للالتحاق بالدراســـات العلـــيا فـــور تخرجه وحصوله على درجة البكالوريوس باعتبارها الدرجـــة العلمـــية المؤهلة للدراسات العليا ، بل يتأنى بعض الوقت للبحث عن فرصة عمل ، ومن ثم التفكير بعد ذلك حين تتهيأ الظروف المحيطة به للالتحاق بالدراســـات العليا ، وبعضهم لا يحصل القبول بالدراسات العليا منذ أول فرصة بـــل يظل يبحث عن قبول إلى أن يجده ، وهذه كلها تأخذ من سني عمره ، وقد

يكون التخصص الذي يرغب الطالب به غير متاح القبول به حين طلبه الالتحاق بالدراسات العليا لأي سبب .

(هـ) عدد سنوات استخدام مكتبة الجامعة :

يمثل الجدول التالي عدد السنوات التي استخدم فيها طلاب الدراسات العليا مكتبة الجامعة والتي أظهرها الجدول رقم (١٠٣) .

الجدول رقم (١٠٣) عدد سنوات استخدام المكتبات الجامعية

عدد سنوات الاستخدام	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
أقل من (٢) سنة	٦	٥,٤	٥,٤	٥,٤
من (٢) - أقل من (٤) سنة	٣٠	٢٦,٧	٢٦,٧	٣٢,١
من (٤) - أقل من (٦) سنوات	٢٩	٢٥,٩	٢٥,٩	٥٨,٠٠
من (٦) سنوات فأكثر	٤٧	٤٢	٤٢	١٠٠
الإجمالي	١١٢	١٠٠	١٠٠	

يتضح من هذا الجدول أن طلاب الدراسات العليا الذين يستخدمون المكتبة الجامعية لأكثر من (٦) سنوات يمثلون الغالبية الكبرى ، حيث بلغت نسبتهم ٤٢٪ من عينة الدراسة ، وقد يكون السبب في ذلك أن كلا البرنامجين (الدكتوراه والماجستير) لـه فترة زمنية محددة ، للحصول عليه ، فبرنامج الماجستير يتطلب (٤) سنوات للحصول عليها ، وبرنامج الدكتوراه يتطلب (٣) سنوات للحصول عليها ، هذا غير بعض الأمور الإجرائية التي تتيحها اللوائح المنظمة للدراسة مثل التأجيل والتمديد في مدة الدراسة .

ولذلك فإنه قد يبدو في ظل هذه الأوضاع مقبولاً أن يكون استخدام طلاب الدراسات العليا لمكتبة الجامعة لمدة تبلغ (٦) سنوات وأكثر .

(و) الناحية العملية وطبيعة الدراسة :

يمثل الجدول التالي الناحية العلمية وطبيعة الدراسة لطلاب الدراسات العليا كما أظهرها الجدول رقم (١٠٤) .

الجدول رقم (١٠٤) الناحية العملية وطبيعة الدراسة لطلاب الدراسات العليا

طبيعة الدراسة	التكرار	النسبة ٪	النسبة المعدلة	النسبة المعدلة التراكمية
تفرغ كلي	٣٨	٣٣,٩	٣٣,٩	٣٣,٩
تفرغ جزئي	٧٤	٦٦,١	٦٦,١	١٠٠
الإجمالي	١١٢	١٠٠	١٠٠	

يتضح من هذا الجدول أن طلاب الدراسات العليا ، الذين يدرسون بنظام التفرغ الجزئي، يمثلون الغالبية الكبرى ، حيث بلغت نسبتهم ٦٦,١٪ من إجمالي عينة الدراسة ، ويعود السبب في ذلك إلى أن طلاب الدراسات العليا ليس بمقدورهم جميعاً الدراسة بنظام التفرغ الكلي ، لاختلاف الظروف والمسببات التي كانت خلف التحاقهم بالدراسات العليا ، فليسوا جميعهم مؤهلين اجتماعياً واقتصادياً للدراسات العليا بنظام التفرغ الكلي ، ولهذا جاءت نسبة طلاب الدراسات العليا الذين يدرسون بنظام التفرغ الجزئي لتمثل الغالبية العظمى وهو النظام الذي يتيح الجمع بين الدراسة والعمل لمواجهة متطلبات الحياة الاجتماعية.

ويرى الباحث أن البيانات الديمغرافية ، التي تم التوصل إليها تحليلياً عن أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا ، تتماشى مع الواقع ، وليس فيها ما يثير بعض التساؤلات التي تتعلق بتلك البيانات ، وهذا في حد ذاته يعتبر مؤشراً جيداً لاتجاهات أفراد العينة مثار الدراسة .

وبعد أن استعرض الباحث تلك البيانات ونتائجها التحليلية ، اتجه إلى تحليل الأسئلة التي شملتها استمارة الاستقصاء التي تناولت مختلف جوانب الخدمة

المكتبـية ، التـي تقدمهـا المكتبات الجامعية لفئة المستفيدين من أعضاء هيئة الـتدريس وطـلاب الدراسات العليا من خلال المحاور التي تضمنتها استمارة الاستقصاء التي تمثلت في الآتي :

(١) مقتنيات المكتبة وملاءمتها .

(٢) تسهيلات المكتبة وساعات العمل .

(٣) إدارة المكتبة وبيئة العمل والعاملين .

(٤) انسياب المعلومات وتقنياتها .

(٥) جودة الخدمة وسهولة الحصول عليها .

واستعرض الباحث بعد ذلك كل محور من تلك المحاور لمعرفة مدى رضا المستفيدين من خدمات تلك المكتبات .

(١) مقتنيات المكتبة وملاءمتها :

تمهيد :

تـتأثر المكتبات الجامعية بالتغيرات الحاصلة في المجتمع الذي تتواجد فيه تلـك المكتـبات وتخدمه ، وشهد القرن الماضي العديد من المتغيرات التعليمية والاقتصـادية والاجتماعية والسياسية ، وهذا يقودنا إلى توقع زيادة نسبة التغيير خـلال القـرن الجديـد في ظل المتغيرات المستجدة ، كما أن الاهتمام المتزايد بالبحـث العلمي والنمو المتلاحق في حجم النشر بمختلف أشكاله وصوره أدى بطبيعة الحال إلى زيادة نسبة النمو وسرعتها في مجموعات المكتبات الجامعية، وتلك نتيجة طبيعية ؛ ولذلك فإن المكتبات الجامعية في وقتنا الحاضر تواجه كماً هـائلاً من الإنتاج الفكري المنشور وشبه المنشور ، وهذا يلقي على كاهل تلك المكتبات الجامعية مسئولية انتقاء المفيد في بناء مجموعات قوية ومتكاملة تخدم

المسـتفيدين وتلائـم احتـياجاتهم من تلك المكتبات الجامعية ، وهنا يأتي الدور وتتضـح الأهمية التي تقع على سياسة الاختيار والتزويد والقائمين عليه ، حيث إن بقـية الخدمـات والإجراءات التي تتم في المكتبات الجامعية تعتمد بصورة كبيرة على الاختيار الجيد لأوعية الإنتاج الفكري ، وإذا كان تنوع أشكال المواد التـي تقتنيها المكتبات الجامعية من المشكلات الأساسية في عملية الاقتناء ، فإن ذلك لا يعني أن كل ما يقتنى لخدمة المستفيدين سيأتي في شكل كتب تقليدية ، بل هـناك العديد من الأشكال سواء في صورتها الأصلية أو في شكلها المصور ، حيـث مـن الملاحـظ أن المكتـبات الجامعية في الوقت الحاضر اتجهت إلى الاسـتعانة بالأشكال الرقمية Digital بدلاً من الاعتماد على الأشكال المطبوعة فقـط ، ولا شـك أن رصيد المكتبات الجامعية من المقتنيات يعكس الدور الذي تقـوم بـه تلك المكتبات في إثراء العملية التعليمية والبحثية ، لطلاب المرحلة الجامعـية الأولى ، ولطلاب الدراسات العليا على حد سواء ، وكذلك في إثراء الجانـب البحثي الذي يعتبر أحد المقومات الأساسية التي تقوم بها الجامعات من خـلال أعضاء هيئة التدريس ، خاصة أن البحث العلمي يتطلب مكتبة قوية في مجموعـتها المرجعـية الأساسـية والتخصصـية ، فضـلاً عما يمكن تسميته بالمجموعات الثانوية أو التكميلية .

والجـداول الإحصائية من رقم (١٠٥) إلى رقم (١١٢) التي تنضوي تحت محـور مقتنـيات المكتـبة وملاءمـتها توضح مدى رضا المستفيدين عن تلك المقتنيات للمكتبات الجامعية موضع الدراسة ، والتي اتضح منها :

(أ) مقتنيات المكتبة والمقررات الدراسية :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن العلاقة بين مقتنيات المكتبة والمقررات الدراسية ، كما تظهر من الجدول رقم (١٠٥) .

الجدول رقم (١٠٥) مقتنيات المكتبة والمقررات الدراسية

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٤٨	٢٥	٢٣	٢٢,٣	٢٣,٢	٢٢,٣	٢٣,٢	٢٢,٣
موافق	٦٨	٣٧	٣٢,٥	٣٣	٣٢,٩	٣٣	٥٦	٥٥,٤
موافق إلى حد ما	٦٨	٣٢	٣٢,٥	٢٨,٦	٣٢,٩	٢٨,٦	٨٨,٩	٨٣,٩
غير متأكد	٠٣	٠١	١,٤	٠,٩	١,٤	٠,٩	٩٠,٣	٨٤,٨
غير موافق إلى حد ما	١٣	١٤	٦,٢	١٢,٥	٦,٣	١٢,٥	٩٦,٦	٩٧,٣
غير موافق	٠٥	٠٣	٢,٤	٢,٧	٢,٤	٢,٧	٩٩	١٠٠
غير موافق تماماً	٠٢	–	١,٠٠	–	١,٠٠	–	١٠٠	
الإجمالي	٢٠٧	١١٢	٩٩	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٢	–	١	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضـــح من هذا الجدول أن أكثر من ٥٠٪ من عينة الدراسة المستفيدين من تلـــك المقتنـــيات قد أبدوا رضاهم عن كفاية تلك المجموعات ، وإذا أضفنا نسبة الموافقيـــن إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون عن كفاية تلك المجموعات ، فـــإن نســـبة الرضا سترتفع إلى ما يزيد عن ٨٠٪ ، وتلك نسبة عالية بصورة ملحوظة ، وهذا يدل دلالة واضحة على أن مجموعات المقتنيات المكتبية تشكلت أساساً لتساند العملية التعليمية والبحثية التي تضطلع بها الجامعات ، وتحققها من خـــلال مقتنـــيات المكتبات الجامعية ، بما توفره من معارف متنوعة تتشكل من خـــلال مقتنياتها وملائمتها لاحتياجات طلاب المرحلة الجامعية الأولى، كما أن هذا الرضا يعني أن المكتبات الجامعية بوضعها الحالي توفر مقتنيات مكتبية تفي إلى درجة كبيرة بمتطلبات المقررات الدراسية .

(ب) مقتنيات المكتبة والوفاء باحتياجات المستفيدين :

فـيما يلـي نتائج رضا المستفيدين عن العلاقة بين مقتنيات المكتبة والوفاء باحتياجات المستفيدين كما تظهر من الجدول رقم (١٠٦) .

الجدول رقم (١٠٦) مقتنيات المكتبة والوفاء باحتياجات المستفيدين

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٤٩	٢٢	٢٣,٤	١٩,٦	٢٣,٧	١٩,٦	٢٣,٧	١٩,٦
موافق	٢٩	٢٨	١٣,٩	٢٥	١٤	٢٥	٣٧,٧	٤٤,٦
موافق إلى حد ما	٦٠	٣٩	٢٨,٧	٣٤,٨	٢٩	٣٤,٨	٦٦,٧	٧٩,٥
غير متأكد	٠٥	٠٢	٢,٤	١,٨	٢,٤	١,٨	٦٩,١	٨١,٣
غير موافق إلى حد ما	١٣	١٣	٦,٢	١١,٦	٦,٣	١١,٦	٧٥,٤	٩٢,٩
غير موافق	١٧	٠٦	٨,٢	٥,٤	٨,٢	٥,٤	٨٣,٦	٩٨,٢
غير موافق تماماً	٣٤	٢	١٦,٣	١,٨	١٦,٤	١,٨	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٧	١١٢	٩٩	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٢	–	١,٠	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطــلاب الدراســات العلــيا تقل عن ٥٠٪ ، حيث بلغت ٣٧,٧٪ لأعضاء هيئة الــتدريس ، وبلغت ٤٤,٦٪ لطلاب الدراسات العليا ، وإذا أضفنا إلى هذه النسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا ترتفع قليلاً حيث تصل إلى ٦٦,٧٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل لطلاب الدراسات العلــيا إلــى ٧٩,٥٪ ، ومــع هذا فيتضح انخفاض نسبة الرضا لأعضاء هيئة

الـــتدريس عـــنها لطـــلاب الدراســـات العليا ، وهذا يقودنا إلى ضرورة العودة لأعضاء هيئة التدريس من خلال دراسات المستفيدين ، للتعرف إلى المزيد من احتياجاتهم ، كما أن ذلك يعطي مؤشراً إلى ضرورة الاستفادة من كل الإمكانات المـــتاحة والوسائل التقنية الحديثة في إعادة بناء سياسات الاختيار والتزويد بتلك المكتـــبات ، ليتحقق من خلالها الرضا عن الخدمات التي تقدمها للمستفيدين من أعضاء هيئة التدريس ، وطلاب الدراسات العليا .

(جـ) توفير المقتنيات للوفاء باحتياجات البحث العلمي :

فـــيما يلـــي نتائج رضا المستفيدين عن توفير المقتنيات ، للوفاء باحتياجات البحث العلمي ، كما تظهر من الجدول رقم (١٠٧) .

الجدول رقم (١٠٧) توفير المقتنيات للوفاء باحتياجات البحث العلمي

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٣٥	١٥	١٦,٧	١٣,٤	١٦,٩	١٣,٤	١٦,٩	١٣,٤
موافق	٢٩	٢٨	١٣,٩	٢٥	١٤	٢٥	٣٠,٩	٣٨,٤
موافق إلى حد ما	٧٥	٣٩	٣٥,٩	٣٤,٨	٣٦,٢	٣٤,٨	٦٧,١	٧٣,٢
غير متأكد	٠٤	٠٩	١,٩	٨	١,٩	٨	٦٩,١	٨١,٣
غير موافق إلى حد ما	١٦	١٤	٧,٧	١٢,٥	٧,٧	١٢,٥	٧٦,٨	٩٣,٨
غير موافق	١١	٠٦	٥,٢	٥,٤	٥,٣	٥,٤	٨٢,١	٩٩,١
غير موافق تماماً	٣٧	٠١	١٧,٧	٠,٩	١٧,٩	٠,٩	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٧	١١٢	٩٩	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٢	–	١	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا تقل عن ٥٠٪ حيث بلغت ٣٠,٩٪ لأعضاء هيئة التدريس، وبلغــت ٣٨,٤٪ لطلاب الدراسات العليا ، وإذا أضفنا إلى هذه النسبة الموافقين إلــى حــد ما ، على أساس أنهم موافقون، فيتضح أن نسبة الرضا ترتفع قليلاً، حيث تصل إلى ٦٧,١٪ لأعضاء هيئة التدريس، وتصل لطلاب الدراسات العليا إلــى ٧٣,٢٪ ، وهذه نسبة يمكن اعتبارها منخفضة فيما يتعلق باهتمام المكتبات الجامعية بتوفير المقتنيات التي تعني باحتياجات البحث العلمي، وهذه النسبة تتفق وما توصل إليه نبيل قمصاني[1] ، حيث أشار إلى أن ٦٣,٨٥٪ من أعضاء هيئة الــتدريس بكلية الهندسة بجامعة الملك عبد العزيز لا تشعر بالرضا عما توفره مكتبة الكلية من مواد أخرى غير الكتب الدراسية ، إن انخفاض نسبة الرضا تلك تؤكد ضرورة العودة لأعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا كمستفيدين للتعرف إلى احتياجاتهم البحثية ، وكذلك التعرف إلى الدراسات والبحوث العلمية الحالــية والمســتقبلية التــي تهم أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا الحالــية والمستقبلية وذلك من خلال تصميم الاستبانات العلمية المناسبة للتعرف إلى تلك الاحتياجات والمتطلبات .

(د) الحصول على مقتنيات مكتبــات سعودية من خلال الإعارة التعاونية :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن العلاقة بين المكتبات الجامعية من خلال الإعارة التعاونية ، كما تظهر من الجدول رقم (١٠٨) .

---

(١) نبــيل قمصـــاني / اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بكلية الهندسة بجامعة الملك عبدالعزيز ... ، مصدر سابق .

الجدول رقم (١٠٨) الحصول على مقتنيات مكتبات سعودية من خلال الإعارة التعاونية

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٠٢	٢١	١	١٨,٨	١	١٨,٨	١	١٨,٨
موافق	١٢	٣٢	٥,٧	٢٨,٥	٥,٨	٢٨,٦	٦,٨	٤٧,٣
موافق إلى حد ما	٣١	٢٨	١٤,٨	٢٥	١٥	٢٥	٢١,٧	٧٢,٣
غير متأكد	٣٠	١٥	١٤,٣	١٣,٤	١٤,٥	١٣,٤	٣٦,٢	٨٥,٧
غير موافق إلى حد ما	٣٨	١٠	١٨,٢	٨,٩	١٨,٤	٨,٩	٥٤,٦	٩٤,٦
غير موافق	٣٦	٠٤	١٧,٢	٣,٦	١٧,٤	٣,٦	٧٢,٠٠	٩٨,٢
غير موافق تماماً	٥٨	٠٢	٢٧,٨	١,٨	٢٨	١,٨	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٧	١١٢	٩٩	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٢	–	١	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا تقل عن ٥٠٪ ، حيث بلغت ٦,٨٪ لأعضاء هيئة التدريس، وبلغت ٤٧,٣٪ لطلاب الدراسات العليا ، وإذا أضفنا إلى هذه النسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا لأعضاء هيئة التدريس تبقى منخفضة حيث تصل إلى ٢١,٧٪ ، وترتفع قليلاً

لطـــلاب الدراسات العليا حيث تصل إلى ٧٢,٣٪ ، وهذه النسب تتفق وما أشار إلـــيه (سعد العمري)(١) حين أوضح أن معظم النشاطات الحالية لما تطلق عليه المكتبات نشاطات الإعارة التعاونية هي مجرد خدمات تصوير فقط ، وأن هناك عدم دراية كاملة للقائمين على هذه النشاطات بنظام الإعارة بين مكتبات جامعات الخلـــيج ، علـــى الرغم من مصادقتهم على ذلك النظام ، باستثناء مكتبة جامعة الملـــك فهد للبترول والمعادن ، ولما كان الأمر كذلك ؛ فإن هناك ضرورة لعمل الدراســـات المكانـــية للتعرف إلى أسباب هذا التباين في عدم الرضا عن خدمة الإعارة التعاونية بين المكتبات الجامعية .

ويـــرى الباحـــث أن هناك ضرورة للاتجاه نحو التقنيات الحديثة في مجال خدمـــة البحـــث العلمي بصورة أكثر تركيزاً لتلبية الاحتياجات البحثية لأعضاء هيـــئة التدريس وطلاب الدراسات العليا كالاشتراك في شبكة الإنترنت التي من خلالها يمكن الدخول إلى مكتبات عالمية كبيرة بواسطة دوريات النص الكامل أو الاشـــتراك فـــي قواعـــد البيانـــات (الأقراص المليزرة) التي يمكن أن تضم مقتنيات مكتبات يمكن الاستفادة منها .

(هـــ) الحصول على المقتنيات من المراجع والدوريات في مجال التخصص :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن العلاقة بين الحصول على المقتنيات من المراجع والدوريات في مجال التخصص ، كما تظهر من الجدول رقم (١٠٩) .

(١) سعد العمري / الإعارة التعاونية بين المكتبات الجامعية ... ، مصدر سابق .

الجدول رقم (١٠٩) الحصول على المقتنيات من المراجع والدوريات في مجال التخصص

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٤١	١٨	١٩,٦	١٦,١	١٩,٨	١٦,١	١٩,٨	١٦,١
موافق	٢٧	١٩	١٢,٩	١٧	١٣,٥	١٧	٣٣,٣	٣٣
موافق إلى حد ما	٦٥	٤٨	٣١,١	٤٢,٩	٥١,٢	٤٢,٩	٨٤,٥	٧٥,٩
غير متأكد	٠٥	٠٢	٢,٤	١,٨	٥,٨	١,٨	٩٠,٣	٧٧,٧
غير موافق إلى حد ما	٠٩	١٩	٤,٣	١٧	٣,٤	١٧	٩٣,٧	٩٤,٦
غير موافق	٢٢	٠٣	١٠,٥	٢,٦	١,٩	٢,٧	٩٥,٧	٩٧,٣
غير موافق تماماً	٣٨	٠٣	١٨,٢	٢,٦	٤,٣	٢,٧	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٧	١١٢	٩٩	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٢	–	١	–	–	–		
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠	١٠٠	١٠٠		

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا تقل عن ٥٠٪ ، حيث بلغت ٣٣,٣٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وبلغت ٣٣٪ لطلاب الدراسات العليا ، وإذا أضفنا إلى هذه النسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا ترتفع حيث تصل إلى أكثر من ٨٠٪ لأعضاء هيئة التدريس وتصل لطلاب الدراسات العليا إلى ٧٥,٩٪ وهذه النسبة تتفق وما أشار إليه (نبيل قمصاني)(١) حيث أوضح أن غالبية أعضاء هيئة التدريس تعتمد على الكتب المتخصصة والمقالات العلمية والمستخلصات والكشافات والببليوجرافيات بدرجة كبيرة ، وربما يعود السبب في ذلك إلى اشتراك أعضاء هيئة التدريس في المجلات

(١) نبيل قمصاني (١٤١٠هـ / ١٩٩٠م) ، مصدر سابق .

المتخصصة فضلاً عن توفرها في المكتبة المركزية ، وما يمتاز به قسم المراجع مـن توفر الأدوات المرجعية ، ومع ذلك فإن هذا الارتفاع في نسبة الرضا ، لا يعفـي من ضرورة عمل الدراسات اللازمة عن المستفيدين وتوفير احتياجاتهم قدر الإمكان من خلال الاشتراك المباشر في وسائل التقنية الحديثة ، والاستفادة مما تتيحه تلك التقنيات من معلومات ومصادر متنوعة .

(و) توفـر المـراجع الببليوجرافية والمستخلصات والكشافات في مجال التخصص :

فـيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن توفر المراجع الببليوجرافية والمستخلصات والكشافات في مجال التخصص ، كما تظهر في الجدول رقم (١١٠).

الجدول رقم (١١٠) توفر المراجع الببليوجرافية والمستخلصات والكشافات في مجال التخصص

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٤١	١٨	١٩,٦	١٦,١	١٩,٨	١٦,١	١٩,٨	١٦,١
موافق	٢٨	٢١	١٣,٤	١٨,٨	١٣,٥	١٨,٨	٣٣,٣	٣٤,٨
موافق إلى حد ما	١٠٦	٤٣	٥٠,٧	٣٨,٤	٥١,٢	٣٨,٤	٨٤,٥	٧٣,٢
غير متأكد	١٢	١١	٥,٧	٩,٨	٥,٨	٩,٨	٩٠,٣	٨٣,٠٠
غير موافق إلى حد ما	٠٧	١٦	٣,٣	١٤,٣	٣,٤	١٤,٣	٩٣,٧	٩٧,٣
غير موافق	٠٤	٠٣	١,٩	٢,٦	١,٩	٢,٧	٩٥,٧	١٠٠
غير موافق تماماً	٠٩	–	٤,٣	–	٤,٣	–	١٠٠	
الإجمالي	٢٠٧	١١٢	٩٩	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٢	–	١,٠٠	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

من هذا الجدول يتضح أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا تقل عن ٥٠٪ ، حيث بلغت ٣٣,٣٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وبلغت ٣٤,٨٪ لطلاب الدراسات العليا ، وإذا أضفنا إلى هذه النسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح ارتفاع نسبة الرضا حيث تصل إلى أكثر من ٨٠٪ لأعضاء هيئة التدريس وتصل لطلاب الدراسات العليا إلى ٧٣,٢٪ ونسبة الرضا وإن بدت مرتفعة بعض الشيء ، إلا أن ذلك يستلزم إجراء المزيد من الدراسات عن المستفيدين ، للتعرف إلى احتياجاتهم من المراجع الببليوجرافية والمستخلصات والكشافات في مجال تخصص أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا ، والعمل على توفير تلك الاحتياجات من خلال الاشتراك المباشر في وسائل التقنية الحديثة ، أو الاستفادة مما تتيحه تلك التقنيات ، وإن كان سبب انخفاض نسبة الرضا يعود إلى التقشف نتيجة الظروف الاقتصادية المحيطة بنا ، التي لها دور كبير في عملية الاختيار والتزويد وما يتطلبه ذلك من نفقات مالية كبيرة .

(ز) مشاركة المستفيدين في تقييم المقتنيات :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن مشاركة المستفيدين في تقييم المقتنيات ، كما تظهر من الجدول رقم (١١١) .

الجدول رقم (١١١) مشاركة المستفيدين في تقييم المقتنيات

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	–	٤	–	٣,٦	–	٣,٦	–	٣,٦
موافق	٧	٢	٣,٣	١,٨	٣,٤	١,٨	٣,٤	٥,٤
موافق إلى حد ما	٢٠	٤	٩,٦	٣,٦	٩,٧	٣,٦	١٣	٨,٩
غير متأكد	٥٠	٢٧	٢٣,٩	٢٤,١	٢٤,٢	٢٤,١	٣٧,٢	٣٣
غير موافق إلى حد ما	٤٥	٣٥	٢١,٥	٣١,٢	٢١,٧	٣١,٢	٥٨,٩	٦٤,٣
غير موافق	٣٢	٢٢	١٥,٣	١٩,٦	١٥,٥	١٩,٦	٧٤,٤	٨٣,٩
غير موافق تماماً	٥٣	١٨	٢٥,٤	١٦,١	٢٥,٦	١٦,١	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٧	١١٢	٩٩	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٢	–	١,٠٠	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا تقل عن ٥٠٪ ، حيث بلغت ٣,٤٪ لأعضاء هيئة التدريس ولطلاب الدراسات العليا ٥,٤٪ ، وهذه النسب أنها متدنية جداً، وتدعو إلى كثير من التساؤلات ، وإذا أضفنا إلى هذه النسبة الموافقين إلى حد ما، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية ، حيث تصل إلى ١٣٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل لطلاب الدراسات العليا إلى ٨,٩٪ ، وهذا التدني في مستوى الرضا يوضح أن المكتبات الجامعية لا ترجع للمستفيدين لتقييم مقتنياتها ، وهذه النسب تؤكد ما أشار إليه (عبد الستار الحلوجي)[1] حين

(١) عبدالستار الحلوجي/ دراسات في المكتبات ، ط٢ .- جدة : مكتبة مصباح ، ١٤٠٨هـ/ ١٩٨٨م.

قـــال : " يـــوم ينسى القائمون على المكتبة جمهورهم أو يغفلون عن احتياجاته ومتطلباته ، تفقد المكتبة هذا الجمهور ، وتفقد بالتالي جوهر رسالتها ومبررات وجودها " : وبالتالي فإن الحاجة تدعو إلى ضرورة إشراك المستفيدين في تقييم ما بداخل تلك المكتبات من مقتنيات وإزالة الحواجز التي تقف حائلاً بين القارئ والمادة المقروءة .

(ح) استجابة المقتنيات لاحتياجات المقررات الدراسية والمواد الأخرى :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن استجابة المقتنيات لاحتياجات المقررات الدراسية والمواد الأخرى ، كما تظهر من الجدول رقم (١١٢) .

الجدول رقم (١١٢) استجابة المقتنيات لاحتياجات المقررات الدراسية والمواد الأخرى

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٥٥	١٦	٢٦,٣	١٤,٣	٢٦,٦	١٤,٣	٢٦,٦	١٤,٣
موافق	٤٤	٢١	٢١,١	١٨,٨	٢١,٣	١٨,٨	٤٧,٨	٣٣
موافق إلى حد ما	٦٣	٣٦	٣٠,١	٣٢,١	٣٠,٤	٣٢,١	٧٨,٣	٦٥,٢
غير متأكد	٢٤	١٧	١١,٥	١٥,٢	١١,٦	١٥,٢	٨٩,٩	٨٠,٤
غير موافق إلى حد ما	٠٨	١٩	٣,٨	١٧	٣,٩	١٧	٩٣,٧	٩٧,٣
غير موافق	٠٧	٠٣	٣,٣	٢,٦	٣,٤	٢,٦	٩٧,١	١٠٠
غير موافق تماماً	٠٦	–	٢,٩	–	٢,٩	–	١٠٠	–
الإجمالي	٢٠٧	١١٢	٩٩	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٢	–	١,٠٠	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس تقترب من ٥٠٪ ، حيث بلغت ٤٧,٨٪ ، وتقل عن ٥٠٪ لطلاب الدراسات العليا، حيث بلغت ٣٣٪ ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة رضا المستفيدين تقترب من ٨٠٪ لأعضاء هيئة التدريس فتصل إلى ٧٨,٣٪ ، وتصل إلى ٦٥,٢٪ لطلاب الدراسات العليا، وتدني نسبة رضا المستفيدين تدعم مقولة إن المكتبات الجامعية لا تعمل على توفير المقررات الدراسية المساندة لدراسة طلاب الدراسات العليا ، بخلاف مساندتها لمقررات المرحلة الجامعية الأولى، وهذا بالتالي يقودنا إلى التعرف إلى رأي المستفيدين في مدى تلبية المكتبات الجامعية لاحتياجات المقررات الدراسية ومناقشتهم في ذلك . وبصفة عامة، فإن درجة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا عن جودة الخدمات التي تقدمها لهم المكتبات الجامعية للمتغيرات المتعلقة بمحور مقتنيات المكتبة وملائمتها ، وما ينضوي من أسئلة تتعلق به ، تختلف درجته من عنصر إلى آخر، الأمر الذي دعا الباحث إلى استخدام أسلوب المتوسط المرجح لمجموعة هذه الأسئلة للتعرف إلى مدى رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا عن جودة تلك الخدمات مجتمعة وليست بصفة فردية .

(ط) المتوسط المرجح لمحور مقتنيات المكتبة وملاءمتها :

فيما يلي نتيجة رضا المستفيدين بالمكتبات الجامعية عن المتغيرات المتعلقة بمحور مقتنيات المكتبة وملاءمتها كما تظهر من الجدول رقم (١١٣) .

الجدول رقم (١١٣) المتوسط المرجح لمحور مقتنيات المكتبة وملاءمتها

قطاع الخدمة	المتوسط المرجح	
	أعضاء هيئة التدريس	طلاب الدراسات العليا
مقتنيات المكتبة وملائمتها	٣,٦٠	٣,١٧

من هذا الجدول يتضح أن المتوسط المرجح لهذه المجموعة من الأسئلة فيما يخص هذا القطاع بلغ ٣,٦ لأعضاء هيئة التدريس ، وبلغ ٣,١٧ لطلاب الدراسات العليا .

وهذا يعني أن درجة الرضا عن جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين في قطاع تقنيات المكتبة وملائمتها مقبولة ، وإن كانت تحتاج إلى مزيد من الدراسات، حيث تميل درجة الرضا إلى الموافقة إلى حد ما ، وهذه الدرجة من الرضا ليست هي مطمح المكتبات الجامعية في الخدمات التي تقدمها للمستفيدين.

(٢) تسهيلات المكتبة وساعات العمل :

تمهيد:

هناك العديد من العمليات والخدمات الإضافية التي يمكن أن تنضوي تحت هذا المحور ، ومن تلك العمليات والخدمات أنشطة متنوعة تتصل بالتزامات المكتبات الجامعية ، كخدمات التصوير والاستنساخ ، وتأمين الأجهزة اللازمة وصيانتها ، وتوفير قاعات مخصصة للاطلاع والبحث للمستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا ، وغيرها من العمليات والخدمات التي تساعد البحث العلمي وتدفعه إلى الأمام ، إلا أن تقديم مثل هذه العمليات والخدمات يعتمد على العديد من الأمور ، من بينها اهتمامات المسئولين عن الجامعات وتلك المكتبات ، ووضع المكتبات داخل الحرم الجامعي .

والجـــداول الإحصـــائية من رقم (١١٤) إلى رقم (١٢٣) ، التي تنضوي تحت محور تسهيلات المكتبة وساعات العمل توضح مدى رضا المستفيدين عن تلك التسهيلات للمكتبات الجامعية موضع الدراسة ، وقد اتضح منها :

(أ) وجود حجرات اطلاع خاصة (خلوات) للمستفيدين :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن وجود حجرات اطلاع خاصة (خلوات) للمستفيدين ، كما تظهر من الجدول رقم (١١٤) .

الجدول رقم (١١٤) وجود حجرات اطلاع خاصة (خلوات) للمستفيدين

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٥٩	٠٤	٢٨,٣	٣,٦	٢٨,٣	٣,٦	٢٨,٣	٣,٦
موافق	٧٣	٠٧	٣٥,٠٠	٦,٣	٣٥,٠٠	٦,٣	٦٣,٣	٩,٩
موافق إلى حد ما	٤١	٠٦	١٩,٩	٥,٣	٢٠,٠٠	٥,٣	٨٣,٣	١٥,٣
غير متأكد	١٣	٠٩	٦,٢٤	٨	٦,٣	٨,١	٨٩,٦	٢٣,٤
غـــير موافق إلى حد ما	١١	٢٥	٥,٣	٢٢,٣	٥,٣	٢٢,٥	٩٤,٩	٤٥,٩
غير موافق	٠٦	٣٣	٢,٩	٢٩,٥	٣	٢٩,٧	٩٧,٩	٧٥,٧
غير موافق تماماً	٠٤	٢٧	١,٩	٢٤,١	٢	٢٤,٣	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٧	١١١	٩٩,١	٩٩,١	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٢	٠١	٠,٩	٠,٩				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١٠٠	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس تجاوزت ٥٠٪ حيث بلغت ٦٣,٣٪ بينما تقل نسبة الرضا لطلاب الدراسات العليا عن ٥٠٪ بكثير ، حيث بلغت ٩,٩٪ ، وهي نسبة منخفضة جداً ، وتتطلب معرفة أسباب هذا التدني ، وإذا أضفنا إلى هذه النسبة الموافقين إلى حد ما، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح ارتفاع نسبة الرضا لأعضاء هيئة التدريس ، حيث تصل إلى ٨٣,٣٪ وهي نسبة عالية ، بينما يلاحظ أن نسبة رضا طلاب الدراسات العليا لا تزال منخفضة ، حيث تصل إلى ١٥,٣٪ ، وهي نسبة منخفضة ، مما يعني أن المكتبات الجامعية بالجامعات موضوع الدراسة تحرص على وجود حجرات اطلاع خاصة (خلوات) لعضو هيئة التدريس ، يستفيد منها في قراءاته الخاصة أو في مراجعة بعض الأبحاث العلمية أو الدراسات التي يقوم بها دون أن تحرص تلك المكتبات على وجود مثل هذه الحجرات (خلوات) لطلاب الدراسات العليا ، مما يتطلب ضرورة إجراء دراسة تتعلق بطلاب الدراسات العليا لمعرفة مدى حاجتهم كمستفيدين لمثل هذه الحجرات ، لما يمكن أن تلعبه من دور في تطوير العملية التعليمية والبحثية .

(ب) التزام الهدوء في قاعات الاطلاع :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن التزام الهدوء في قاعات الاطلاع ، كما تظهر من الجدول رقم (١١٥) .

الجدول رقم (١١٥) التزام الهدوء في قاعات الاطلاع

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٨٦	٣٧	٤١,١	٣٣	٤١,٥	٣٣,٣	٤١,٥	٣٣,٣
موافق	٩١	٤٢	٤٣,٥	٣٧,٥	٤٤	٣٧,٨	٨٥,٥	٧١,٢
موافق إلى حد ما	٢٢	٢٥	١٠,٥	٢٢,٣	١٠,٦	٢٢,٥	٩٦,١	٩٣,٧
غير متأكد	٠٣	٠٢	١,٤	١,٨	١,٤	١,٨	٩٧,٦	٩٥,٥
غير موافق إلى حد ما	٠١	٠١	٠,٥	٠,٩	٠,٥	٠,٩	٩٨,١	٩٦,٤
غير موافق	٠٢	٠٣	١,٠٠	٢,٧	١,٠٠	٢,٧	٩٩	٩٩,١
غير موافق تماماً	٠٢	٠١	١,٠٠	٠,٩	١,٠٠	٠,٩	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٧	١١١	٩٩	٩٩,١	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٢	٠١	١,٠٠	٠,٩				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا تجاوزت ٥٠٪ ، حيث بلغت ٨٥,٥٪ لأعضاء هيئة التدريس، وبلغت ٧١,٢٪ لطلاب الدراسات العليا ، وإذا أضفنا إلى هذه النسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح ارتفاع نسبة الرضا حيث تصل ٩٦,١٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ٩٣,٧٪ لطلاب الدراسات العليا ، وهذه نسبة عالية ، وتدل على إحكام الضبط والربط داخل المكتبات الجامعية وحجراتها ، وهي ميزة تحسب لإدارات المكتبات الجامعية.

(جـ) تنظيم المكتبة وسهولة حركة المستفيدين :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن تنظيم المكتبة وسهولة حركة المستفيدين، كما تظهر من الجدول رقم (١١٦) .

الجدول رقم (١١٦) تنظيم المكتبة وسهولة حركة المستفيدين

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٨٠	٣٧	٣٨,٣	٣٣	٣٨,٦	٣٣,٣	٣٨,٦	٣٣,٣
موافق	٩٤	٤٣	٤٥	٣٨,٤	٤٥,٤	٣٨,٧	٨٤,١	٧٢,١
موافق إلى حد ما	٢٦	٢٨	١٢,٤	٢٥	١٢,٦	٢٥,٢	٩٦,٦	٩٧,٣
غير متأكد	٠٣	-	١,٤	-	١,٤	-	٩٨,١	-
غير موافق إلى حد ما	٠٣	٠٣	١,٤	٢,٧	١,٤	٢,٧	٩٩,٥	١٠٠
غير موافق	٠١	-	٠,٥	-	٠,٥	-	١٠٠	
غير موافق تماماً	-	-	-	-	-	-		
الإجمالي	٢٠٧	١١١	٩٩	٩٩,١	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٢	١	١,٠٠	٠,٩				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا تجاوزت ٥٠٪ ، حيث بلغت ٨٤,١٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وبلغت ٧٢,١٪ لطلاب الدراسات العليا ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح ارتفاع نسبة الرضا ، حيث تصل إلى ٩٦,٦٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ٩٧,٣٪ لطلاب الدراسات العليا ، وهذه نسبة عالية تدل على رضا المستفيدين من أعضاء هيئة

التدريس وطلاب الدراسات العليا على النظام المتبع داخل المكتبات الجامعية موضوع الدراسة . وارتفاع نسبة الرضا له أكبر الأثر في العملية التعليمية والبحثية على حد سواء ، من خلال تهيئة العوامل المساعدة على الاطلاع والقراءة الجادة ، وبالتالي الخروج بحصيلة جيدة من المعلومات المعرفية المساعدة على الإنتاج العلمي .

(د) توفر إمكانيات التصوير والاستنساخ :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن توفر إمكانيات التصوير والاستنساخ ، كما تظهر من الجدول رقم (١١٧) .

الجدول رقم (١١٧) توفر إمكانيات التصوير والاستنساخ

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٧٥	٥٠	٣٥,٩	٤٤,٦	٣٦,٢	٤٥	٣٦,٢	٤٥
موافق	٦٦	٣٥	٣١,٦	٣١,٢	٣١,٩	٣١,٥	٦٨,١	٧٦,٦
موافق إلى حد ما	٥١	١٦	٢٤,٤	١٤,٣	٢٤,٦	١٤,٤	٩٢,٨	٩١
غير متأكد	٠٢	٠١	١,٠٠	٠,٩	١,٠٠	٠,٩	٩٣,٧	٩١,٩
غير موافق إلى حد ما	٠٧	٠٧	٣,٣	٦,٣	٣,٤	٦,٣	٩٧,١	٨٩,٢
غير موافق	٠٦	٠١	٢,٨	٠,٩	٢,٨	٠,٩	١٠٠	٩٩,١
غير موافق تماماً	–	٠١	–	٠,٩	–	٠,٩		١٠٠
الإجمالي	٢٠٧	١١١	٩٩	٩٩,١	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٢	٠١	١,٠٠	٠,٩				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطـــلاب الدراســـات العليا تجاوزت ٥٠٪ ، حيث بلغت ٦٨,١٪ لأعضاء هيئة الـــتدريس ، وبلغت ٧٦,٦٪ لطلاب الدراسات العليا ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلـــى حـــد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح ارتفاع نسبة الرضا ، حيث تصل إلى ٩٢,٨٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ٩١٪ لطلاب الدراسات العليا ، وهذه نسبة عالية ، تدل على رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا على إمكانية التصوير والاستنساخ التي توفرها المكتبات الجامعـــية للمســـتفيدين . ويعتـــبر ذلـــك من المميزات التي تحسب لإدارة تلك المكتـــبات فـــي ظل ما تقوم به المكتبات الحديثة من بث خدماتها بهدف تسهيل حصـــول المســـتفيدين علـــى المعلومـــات التي يحتاجونها بيسر وسهولة ، وتوفير إمكانيات التصوير والاستنساخ يعد من وسائل تسهيل الخدمات للمستفيدين، ومن المعلوم ان المكتبات الحديثة لا تقف عند مجرد التنظيم والإعارة .. إلخ ، وإنما تـــتجاوز ذلـــك إلى الاهتمام بالمستفيدين ، وتعمل على استقطابهم للاستفادة من الخدمـــات المـــتاحة بهـــا التي تقدمها والتي تصل أولها صلة بطبيعة أنشطتهم وأعمالهم التي يقومون بها(١) .

(هـــ) توفر اللوحات الإرشادية وكيفية الاستفادة منها :

فـــيما يلـــي نـــتائج رضـــا المستفيدين عن توفر اللوحات الإرشادية وكيفية الاستفادة منها ، كما تظهر من الجدول رقم (١١٨) .

---

(١) أحمد رشيد (١٩٧٦م) ، مصدر سابق .

الجدول رقم (١١٨) توفر اللوحات الإرشادية وكيفية الاستفادة منها

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٦٤	٥٤	٣٠,٦	٤٨,٢	٣٠,٩	٤٨,٦	٣٠,٩	٤٨,٦
موافق	٩٤	٣٢	٤٥	٢٨,٦	٤٥,٤	٢٨,٨	٧٦,٣	٧٧,٥
موافق إلى حد ما	٤١	٢٢	١٩,٦	١٩,٦	١٩,٨	١٩,٨	٩٦,١	٩٧,٣
غير متأكد	٠٣	–	١,٤	–	١,٤	–	٧٩,٦	–
غير موافق إلى حد ما	٠٤	٠٣	١,٩	٢,٧	١,٩	٢,٧	٩٩,٥	١٠٠
غير موافق	٠١	–	٠,٥	–	٠,٥	–	١٠٠	
غير موافق تماماً	–	–	–	–	–	–		
الإجمالي	٢٠٧	١١١	٩٩	٩٩,١	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٢	٠١	١	٠,٩				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا تجاوزت ٥٠٪ ، حيث بلغت ٧٦,٣٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وبلغت ٧٧,٥٪ لطلاب الدراسات العليا ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون فيتضح ارتفاع نسبة الرضا، حيث تصل إلى ٩٦,١٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ٩٧,٣٪ لطلاب الدراسات العليا ، وهذه نسبة عالية ، وتدل على رضا المستفيدين، من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا على ما يتوفر بتلك المكتبات من لوحات إرشادية توضح الاتجاهات والمسارات داخل تلك المكتبات ، وتعين المستفيد على الوصول إلى غايته بأيسر طريقة وأسهلها ، وهذا يعتبر من المميزات التي تحسب لإدارات تلك المكتبات .

(و) توفر التجهيزات المكتبية الحديثة :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن توفر التجهيزات المكتبية الحديثة ، كما تظهر من الجدول رقم (١١٩) .

الجدول رقم (١١٩) توفر التجهيزات المكتبية الحديثة

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٥٨	٤٧	٢٧,٨	٤٢	٢٨,٢	٤٢,٣	٢٨,٢	٤٢,٣
موافق	٧٨	٣٨	٣٧,٣	٣٣,٩	٣٧,٩	٣٤,٢	٦٦	٧٦,٦
موافق إلى حد ما	٥٨	١٩	٢٧,٨	١٧	٢٨,٢	١٧,١	٩٤,٢	٩٣,٧
غير متأكد	٠٣	–	١,٤	–	١,٥	–	٩٥,٦	–
غير موافق إلى حد ما	٠٧	٠٤	٣,٣	٣,٥	٣,٤	٣,٦	٩٩	٩٧,٣
غير موافق	٠٢	٠٣	١	٢,٧	١	٢,٧	١٠٠	١٠٠
غير موافق تماماً	–	–	–	–	–	–		
الإجمالي	٢٠٦	١١١	٩٨,٦	٩٩,١	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٣	٠١	١,٤	٠,٩				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا تجاوزت ٥٠٪ ، حيث بلغت ٦٦٪ لأعضاء هيئة التدريس، وبلغت ٧٦,٦٪ لطلاب الدراسات العليا ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح ارتفاع نسبة رضا المستفيدين ، حيث تصل إلى ٩٤,٢٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ٩٣,٧٪ لطلاب الدراسات العليا ، وهذه نسبة عالية ، وتدل على أن المكتبات الجامعية موضع الدراسة تدرك جيداً أن توفر التجهيزات المكتبية الحديثة يعتبر إحدى الخدمات

التـــي تقـــوم بهـــا ، فإتاحة الفرصة للمستفيدين في جعل الوثائق الأصلية تحت أيديهم، وتمكينهم من الاطلاع عليها خارج المكتبات وفي الأوقات الخاصة بهم، تعني أن تلك المكتبات تراعي ظروف المستفيدين ، وتحافظ على أوقاتهم، وهذا يعتبر ميزة جيدة تحسب لإدارة تلك المكتبات ، غير أن ذلك يقودنا إلى أنه على المكتـــبات الجامعـــية إعادة النظر في التكاليف المالية المرتفعة لبعض الخدمات التي تقدمها للمستفيدين إلى درجة كبيرة أو تقديم تلك الخدمات مجاناً في حالات الضرورة .

(ز) تقديم الخدمة الجيدة من خلال ترتيب التجهيزات :

فـــيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن تقديم الخدمة الجيدة من خلال ترتيب التجهيزات ، كما تظهر من الجدول رقم (١١٦) .

الجدول رقم (١٢٠) تقديم الخدمة الجيدة من خلال ترتيب التجهيزات

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٧٢	٤٩	٣٤,٤	٤٣,٧	٣٤,٨	٤٤,١	٣٤,٨	٤٤,١
موافق	١٠٧	٤٢	٥١,٢	٣٧,٥	٥١,٧	٣٧,٨	٨٦,٥	٨٢
موافق إلى حد ما	١٩	١٨	٩,١	١٦,١	٩,٢	١٦,٢	٩٥,٧	٩٨,٢
غير متأكد	٣	–	١,٤	–	١,٤	–	٩٧,١	–
غير موافق إلى حد ما	٠٥	٠٢	٢,٤	١,٨	٢,٤	١,٨	٩٩,٥	١٠٠
غير موافق	٠١	–	٠,٥	–	٠,٥	–	١٠٠	
غير موافق تماماً	–	–	–	–	–	–		
الإجمالي	٢٠٧	١١١	٩٩	٩٩,١	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٢	٠١	١	٠,٩				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا تجاوزت ٥٠٪ حيث بلغت ٨٦,٥٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وبلغت ٨٢٪ لطلاب الدراسات العليا، وإذا أضفنا نسبة رضا الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون فيتضح ارتفاع نسبة رضا المستفيدين حيث تصل إلى ٩٥,٧٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ٩٨,٢٪ لطلاب الدراسات العليا ، وهذه نسبة عالية ، ويعتبر ذلك من المميزات التي تحسب لإدارات تلك المكتبات .

(ح) مواعيد العمل ومناسبتها للمستفيدين :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن مواعيد العمل ومناسبتها للمستفيدين ، كما تظهر من الجدول رقم (١٢١) .

الجدول رقم (١٢١) مواعيد العمل ومناسبتها للمستفيدين

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٦٧	١٠	٣٢,١	٨,٩	٣٢,٤	٩	٣٢,٤	٩
موافق	٤٧	١٩	٢٢,٥	١٧	٢٢,٧	١٧,١	٥٥,١	٢٦,١
موافق إلى حد ما	٥٥	١٤	٢٦,٣	١٢,٥	٢٦,٦	١٢,٦	٨١,٦	٣٨,٧
غير متأكد	٢١	٣٩	١٠	٣٤,٨	١٠,١	٣٥,١	٩١,٨	٧٣,٩
غير موافق إلى حد ما	٠٩	١٩	٤,٣	١٧	٤,٣	١٧,١	٩٦,١	٩١
غير موافق	٠٨	٠٤	٣,٨	٣,٥	٣,٩	٣,٦	١٠٠	٩٤,٦
غير موافق تماماً	–	٠٦	–	٥,٤	–	٥,٤		١٠٠
الإجمالي	٢٠٧	١١١	٩٩	٩٩,١	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٢	٠١	١	٠,٩				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس تجـاوزت ٥٠٪ بشيء قليل ، حيث بلغت ٥٥,١٪ ، بينما تقل عن ٥٠٪ لطلاب الدراســات العلــيا حيــث لم تتجاوز نسبة رضاهم ٢٦,١٪ ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون، فيتضح أن نسبة رضا أعضاء هيئة التدريس ترتفع بشكل ملحوظ حيث تصل إلى ٨١,٦٪ بينما تظل نسبة رضا المستفيدين من طلاب الدراسات العليا دون ٥٠٪ حيث تصل إلى ٣٨,٧٪ ، وهذا بالتالــي يقودنا إلى الوقوف طويلاً أمام هذا التباين في اختلاف نسبة الرضا بين أعضــاء هيــئة التدريس وطلاب الدراسات العليا ، وبالتالي دراسة هذا التباين دراسة جادة ، تتناول عدد ساعات دوام المكتبة وروادها ومدى مراعاة ظروف الإغلاق خلال اليوم الدراسي ، إذ قد لا يكون سبب هذا القصور وهذا التباين في اخــتلاف نسبة الرضا للمستفيدين قصورًا إداريًا ، بقدر ما يكون السبب في ذلك التعلــيمات التــي تحــد من نفقات خارج ساعات العمل الرسمية بهدف ترشيد الإنفاق، وسيتضح صحة ذلك أو غيره من خلال الدراسة التي ستقوم بها إدارات تلك المكتبات على المستفيدين .

(ط) ترتيب المقتنيات والأنظمة المستخدمة ، وسهولة العودة إليها :

فــيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن ترتيب المقتنيات والأنظمة المستخدمة وسهولة العودة إليها ، كما تظهر من الجدول رقم (١٢٢) .

الجدول رقم (١٢٢) ترتيب المقتنيات والأنظمة المستخدمة وسهولة العودة إليها

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٥٤	٢٥	٢٥,٨	٢٢,٣	٢٦,١	٢٢,٥	٢٦,١	٢٢,٥
موافق	٩٩	٥٠	٤٧,٤	٤٤,٦	٤٧,٨	٤٥	٧٣,٩	٦٧,٦
موافق إلى حد ما	٤١	٣١	١٩,٦	٢٧,٧	١٩,٨	٢٧,٩	٩٣,٧	٩٥,٥
غير متأكد	٠٢	٠١	١	٠,٩	١	٠,٩	٩٤,٧	٩٦,٤
غير موافق إلى حد ما	٠٨	٠٤	٣,٨	٣,٦	٣,٩	٣,٦	٩٨,٦	١٠٠
غير موافق	٠٣	–	١,٤	–	١,٤	–	١٠٠	
غير موافق تماماً	–	–	–	–	–	–		–
الإجمالي	٢٠٧	١١١	٩٩	٩٩,١	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٢	٠١	١	٠,٩				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا تجاوزت ٥٠٪ ، حيث بلغت ٧٣,٩٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وبلغت ٦٧,٦٪ لطلاب الدراسات العليا ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح ارتفاع نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس ، حيث تصل إلى ٩٣,٧٪ ، وتصل إلى ٩٥,٥٪ لطلاب الدراسات العليا ، وهذه نسبة عالية توضح رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا عن ترتيب مقتنيات تلك المكتبات والأنظمة المستخدمة ، وسهولة العودة إليها .

والباحث يقصد بالأنظمة المستخدمة – هنا – أنظمة التصنيف ، كما أن ارتفاع نسبة رضا المستفيدين – هنا – يوضح بجلاء أن المكتبات الجامعية تستخدم أساليب تصنيف ميسرة ويمكن العودة إليها ، حيث تعتمد فهرسة

المقتنيات الأجنبية وتصنيفها على بطاقات مكتبة الكونجرس التي ترد مع تلك المقتنيات من الكتب ، من الناشر ، مع إجراء بعض التعديلات اللازمة في بعض أرقام التصنيف طبقاً لخطة قسم الفهرسة والتصنيف الأجنبي المتبعة ، أما المقتنيات العربية فيتم تصنيفها طبقاً لديوي العشري المعدل ، ولهذا فقد جاءت نسبة رضا المستفيدين عالية ، وهذا يحسب ميزة لإدارات تلك المكتبات .

(ي) مساحة المكتبة ومدى ملاءمتها لمختلف المهام والوظائف :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن مساحة المكتبة ومدى ملاءمتها لمختلف المهام والوظائف ، كما تظهر من الجدول رقم (١٢٣) .

الجدول رقم (١٢٣) مساحة المكتبة ومدى ملاءمتها لمختلف المهام والوظائف

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	١٠٦	٣٣	٥٠,٧	٢٩,٥	٥١,٢	٢٩,٧	٥١,٢	٢٩,٧
موافق	٤٨	٤٢	٢٣	٣٧,٥	٢٣,٢	٣٧,٨	٧٤,٤	٦٧,٦
موافق إلى حد ما	١٤	٢٦	٦,٧	٢٣,٢	٦,٨	٢٣,٤	٨١,٢	٩١
غير متأكد	٢٨	٠٣	١٣,٤	٢,٧	١٣,٥	٢,٧	٩٤,٧	٩٣,٧
غير موافق إلى حد ما	٠٧	٠٧	٣,٣	٦,٢	٣,٤	٦,٣	٩٨,١	١٠٠
غير موافق	٠٣	–	١,٤	–	١,٤	–	٩٩,٥	
غير موافق تماماً	٠١	–	٠,٥	–	٠,٥	–	١٠٠	
الإجمالي	٢٠٧	١١١	٩٩	٩٩,١	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٢	٠١	١	٠,٩				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا تجاوزت ٥٠٪ ، حيث بلغت ٧٤,٤٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وبلغت ٦٧,٦٪ لطلاب الدراسات العليا ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون فيتضح ارتفاع نسبة الرضا حيث تصل إلى ٨١,٢٪ لأعضاء هيئة التدريس وتصل إلى ٩١٪ لطلاب الدراسات العليا ، وهي نسبة عالية ، توضح رضا المستفيدين عن مساحة المكتبة وملاءمتها لمختلف المهام والوظائف التي يمكن أن تؤديها ، وهذا يحسب ميزة للإدارات العليا للجامعات ، ويوضح مدى اهتمامها وقناعتها بالدور الذي تؤديه تلك المكتبات ، ولذلك خصصت لها المساحة التي تكفي تلك المكتبات للقيام بالمسئوليات المناطة بها ، كما أن هذا الرضا يعني أن مساحة تلك المكتبات تم إيجادها وتصميم مرافقها بما يكفل لها الاستجابة لمتطلبات الجامعة والمكتبة على حد سواء .

وبصفة عامة ، فإن درجة الرضا للمستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا عن جودة الخدمات التي تقدمها لهم المكتبات الجامعية للمتغيرات المتعلقة بمحور تسهيلات المكتبة وساعات العمل ، وما ينضوي من أسئلة تتعلق به ، تختلف درجته من عنصر لآخر ، الأمر الذي دعا الباحث إلى استخدام أسلوب المتوسط المرجح لمجموعة هذه الأسئلة للتعرف إلى مدى رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا عن جودة تلك الخدمات مجتمعة وليست بصفة فردية .

(ك) المتوسط المرجح لمحور تسهيلات المكتبة وساعات العمل :

فيما يلي نتيجة رضا المستفيدين بالمكتبات عن المتغيرات المتعلقة بمحور التسهيلات المكتبية وساعات العمل ، كما تظهر من الجدول رقم (١٢٤) .

الجدول رقم (١٢٤) المتوسط المرجح لمحور تسهيلات المكتبة وساعات العمل

قطاع الخدمة	المتوسط المرجح	
	أعضاء هيئة التدريس	طلاب الدراسات العليا
تسهيلات المكتبة وساعات العمل	٢,٠٧	٢,٤٩

يتضح من هذا الجدول أن المتوسط المرجح لهذه المجموعة من الأسئلة فيما يخص هذا القطاع بلغ ٢,٠٧ لأعضاء هيئة التدريس ، وبلغ ٢,٤٩ لطلاب الدراسات العليا .

وهذا يعني أن درجة الرضا عن جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين في قطاع تسهيلات المكتبة وساعات العمل جيدة حيث تميل درجة الرضا قليلاً إلى الموافقة على جودة تلك الخدمات المقدمة للمستفيدين .

ثالثاً - إدارة المكتبة وبيئة العمل والعاملين :

تمهيد :

تتأثر طبيعة منسوبي المكتبات الجامعية وحجمهم بالعديد من العوامل التي من بينها عدد المجلدات والمقتنيات التي تتم إضافتها سنوياً لتلك المكتبات ، وعدد الطلاب للمرحلة الجامعية الأولى ومستواهم ، وطلاب الدراسات العليا ، وعدد أعضاء هيئة التدريس ، ورواد المكتبات الجامعية الذين يمكن لهم الاستفادة من الخدمات التي تقدمها تلك المكتبات ، ويتأثر حجم العاملين بتلك المكتبات بمقدار إسهام المكتبات الجامعية الإيجابي في برامج التدريس والبحث العلمي ، وهما عصبا العملية التعليمية التي تضطلع بها الجامعات ، كما يتأثر عدد العاملين في تلك المكتبات بحجمها ومبانيها وعدد مكتبات الأقسام والكليات التي تدخل ضمن مسئوليتها ، كما يدخل في تقدير حجم العاملين نسبة العاملين المهنيين وغير

المهنيين . والجداول الإحصائية من رقم (١٢٥) إلى رقم (١٤٠) توضح مدى رضا المستفيدين عن إدارة المكتبة وبيئة العمل والعاملين بالمكتبات الجامعية موضع الدراسة، وقد اتضح منها :

(أ) استعداد المكتبة لتحقيق متطلبات المستفيدين من المقتنيات المطلوبة :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن استعداد المكتبة لتحقيق متطلبات المستفيدين من المقتنيات المطلوبة ، كما تظهر من الجدول رقم (١٢٥) .

الجدول رقم (١٢٥) استعداد المكتبة لتحقيق متطلبات المستفيدين من المقتنيات المطلوبة

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	١٦	١٦	٧,٧	١٤,٣	١٤,٤	١٤,٤	١٤,٤	١٤,٤
موافق	٢١	٢١	١٠	١٨,٨	١٨,٩	١٨,٩	٣٣,٣	٣٣,٣
موافق إلى حد ما	٥٣	٥٣	٢٥,٣	٤٧,٣	٤٧,٧	٤٧,٧	٨١,١	٨١,١
غير متأكد	٠٢	٠٢	١	١,٨	١,٨	١,٨	٨٢,٩	٨٢,٩
غير موافق إلى حد ما	١٦	١٦	٧,٦	١٤,٢	١٤,٤	١٤,٤	٩٧,٣	٩٧,٣
غير موافق	٠٢	٠٢	١	١,٨	١,٨	١,٨	٩٩,١	٩٩,١
غير موافق تماماً	٠١	٠١	٠,٥	٠,٩	٠,٩	٠,٩	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	١١١	١١١	٥٣,١	٩٩,١	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٩٨	١	٤٦,٩	٠,٩				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا تقل عن ٥٠٪ ، حيث بلغت ٣٣,٣٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وبلغت ٣٣,٣٪ لطلاب الدراسات العليا ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح ارتفاع نسبة الرضا بشكل

ملحـــوظ ، حيـــث تصـــل إلى ٨١,١٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل لطلاب الدراسات العليا إلى ٨١,١٪ ، وهذه النسبة وإن بدت مرتفعة بصورة ملحوظة - إلا أنه بمقارنتها مع محتويات الجدول رقم (١٠٥) الذي يتناول مقتنيات المكتبة وما تحققه لمتطلبات المقررات الدراسية في مجال التخصص - يتضح أن هناك تبايـــناً فـــي مجـــال الدراسة . وتوحي بالاهتمام بالمقررات الدراسية في مجال التخصـــص ، أمـــا الاحتـــياجات الفـــردية فلا تلقى الاهتمام الكافي ، مما يؤكد ضرورة إعادة النظر في بناء المقتنيات وتطويرها لتلبي احتياجات المستفيدين .

(ب) توفير الوقت اللازم لتقديم المساعدة للمستفيدين :

فـــيما يلـــي نتائج رضا المستفيدين عن توفير الوقت اللازم لتقديم المساعدة للمستفيدين ، كما تظهر من الجدول رقم (١٢٦) .

الجدول رقم (١٢٦) توفير الوقت اللازم لتقديم المساعدة للمستفيدين

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	١٢	١٢	٥,٧	١٠,٧	١٠,٨	١٠,٨	١٠,٨	١٠,٨
موافق	٢٢	٢٢	١٠,٥	١٩,٦	١٩,٨	١٩,٨	٣٠,٦	٣٠,٦
موافق إلى حد ما	٤٨	٤٨	٢٣	٤٢,٩	٤٣,٢	٤٣,٢	٧٣,٩	٧٣,٩
غير متأكد	١١	١١	٥,٣	٩,٨	٩,٩	٩,٩	٨٣,٨	٨٣,٨
غير موافق إلى حد ما	١٧	١٧	٨,١	١٥,٢	١٥,٣	١٥,٣	٩٩,١	٩٩,١
غير موافق	٠١	٠١	٠,٥	٠,٩	٠,٩	٠,٩	١٠٠	١٠٠
غير موافق تماماً	-	-	-	-	-	-		
الإجمالي	١١١	١١١	٥٣,١	٩٩,١	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٩٨	٠١	٤٦,٩	٠,٩				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطـــلاب الدراســـات العلـــيا تقل عن ٥٠٪ ، حيث بلغت ٣٠,٦٪ لأعضاء هيئة الــتدريس ، وبلغت ٣٠,٦٪ لطلاب الدراسات العليا ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلـــى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، يتضح أن نسبة الرضا تتجاوز ٥٠٪، حيث تصل إلى ٧٣,٩٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل لطلاب الدراسات العليا إلـــى ٧٣,٩٪ ، وهـــذا الارتفـــاع الملحوظ في نسبة الرضا يعني أن بالمكتبات الجامعـــية موضـــوع الدراســـة العـــدد الكافي من العاملين بتلك المكتبات الذين بإمكانهم تقديم المساعدة للمستفيدين من خدمات تلك المكتبات .

(جـ) احتياجات المستفيدين واهتماماتهم موضع الأولوية في المكتبة :

فـــيما يلـــي نـــتائج رضا المستفيدين عن احتياجات المستفيدين واهتماماتهم موضع الأولوية في المكتبة ، كما تظهر من الجدول رقم (١٢٧) :

الجدول رقم (١٢٧) احتياجات المستفيدين واهتماماتهم موضع الأولوية في المكتبة

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٣٩	٢٤	١٨,٧	٢١,٤	١٨,٨	٢١,٤	١٨,٨	٢١,٤
موافق	٥٧	٢٦	٢٧,٣	٢٣,٢	٢٧,٥	٢٣,٢	٦٤,٤	٤٤,٦
موافق إلى حد ما	٩٢	٢٩	٤٤	٢٥,٩	٤٤,٤	٢٥,٩	٩٠,٨	٧٠,٥
غير متأكد	٠٧	٠٩	٣,٣	٨	٣,٤	٨	٩٤,٢	٧٨,٦
غير موافق إلى حد ما	٠٧	٢٤	٣,٣	٢١,٤	٣,٤	٢١,٤	٩٧,٦	١٠٠
غير موافق	٠٥	–	٢,٤	–	٢,٤	–	١٠٠	
غير موافق تماماً	–	–	–	–				
الإجمالي	٢٠٧	١١٢	٩٩	١٠٠				
بدون إجابة	٠٢	–	١	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس تجاوزت ٥٠٪ بشيء قليل حيث بلغت ٦٤,٤٪ ، بينما تقل عن ٥٠٪ لطلاب الدراسات العليا ، حيث بلغت ٤٤,٦٪ ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح ارتفاع نسبة الرضا الملحوظ ، حيث تصل إلى ٩٠,٨٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ٧٠,٥٪ لطلاب الدراسات العليا نسبة رضا المستفيدين ، وإن بدت مرتفعة بعض الشيء - إلا أنه بمقارنتها مع محتويات الجدول رقم (١٢٥) الذي يتناول استعداد المكتبة لتحقيق متطلبات المستفيدين من المقتنيات المطلوبة ، تتضح الحاجة إلى ضرورة إعادة النظر في بناء المقتنيات وتطويرها بالشكل الذي يلبي احتياجات المستفيدين واهتماماتهم .

(د) تمتع العاملين بالمكتبة بالعلم والمعرفة المهنية :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن تمتع العاملين بالمكتبة بالعلم والمعرفة المهنية ، كما تظهر من الجدول رقم (١٢٨) .

الجدول رقم (١٢٨) تمتع العاملين بالمكتبة بالعلم والمعرفة المهنية

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٣٣	١٣	١٥,٨	١١,٦	١٥,٩	١١,٦	١٥,٩	١١,٦
موافق	٥٦	٢٥	٢٦,٨	٢٢,٣	٢٧,١	٢٢,٣	٤٣	٣٣,٩
موافق إلى حد ما	٩٤	٣٩	٤٥	٣٤,٨	٤٥,٤	٣٤,٨	٨٨,٤	٦٨,٨
غير متأكد	١٤	١٦	٦,٦	١٤,٣	٦,٨	١٤,٣	٩٥,٢	٨٣
غير موافق إلى حد ما	٠٥	١٤	٢,٤	١٢,٥	٢,٤	١٢,٥	٩٧,٦	٩٥,٥
غير موافق	٠٣	٠٣	١,٤	٢,٧	١,٤	٢,٧	٩٩	٩٨,٢
غير موافق تماماً	٠٢	٠٢	١	١,٨	١	١,٨	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٧	١١٢	٩٩	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٢	-	١	-				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطـلاب الدراسـات العلـيا تقـل عن ٥٠٪ ، حيث بلغت ٤٣٪ لأعضاء هيئة الـتدريس ، وبلغت ٣٣,٩٪ لطلاب الدراسات العليا ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح ارتفاع نسبة الرضا حيث تصل ٨٨,٤٪ لأعضـاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ٦٨,٨٪ لطلاب الدراسات العليا، وارتفـاع نسـبة الرضـا بهذا الشكل الملحوظ يدل على أن الإمكانيات العلمية والتعليمية والثقافية والمهنية لدى العاملين بتلك المكتبات مقبولة .

(هـ) ممارسة العاملين للخدمة المكتبية بالشكل الصحيح :

فـيما يلـي نـتائج رضا المستفيدين عن ممارسة العاملين للخدمة المكتبية بالشكل الصحيح ، كما تظهر من الجدول رقم (١٢٩) .

الجدول رقم (١٢٩) ممارسة العاملين للخدمة المكتبية بالشكل الصحيح

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٣٢	١٠	١٥,٣	٨,٩	١٥,٥	٨,٩	١٥,٥	٨,٩
موافق	٨٠	١٨	٣٨,٣	١٦,١	٣٨,٦	١٦,١	٥٤,١	٢٥
موافق إلى حد ما	٨٤	٤٣	٤٠,٢	٣٨,٤	٤٠,٦	٣٨,٤	٩٤,٧	٦٣,٤
غير متأكد	٠٤	٢٠	١,٩	١٧,٩	١,٩	١٧,٩	٩٦,٦	٨١,٣
غير موافق إلى حد ما	٠٦	١٨	٢,٨	١٦,١	٢,٩	١٦,١	٩٩,٥	٩٧,٣
غير موافق	٠١	٠٣	٠,٥	٢,٦	٠,٥	٢,٧	١٠٠	١٠٠
غير موافق تماماً	–	–	–	–	–	–		
الإجمالي	٢٠٧	١١٢	٩٩	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٢	–	١					
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠					

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس بلغت ٥٤,١٪ ، بينما تقل عن ٥٠٪ لطلاب الدراسات العليا ، حيث بلغت ٢٥٪ ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح ارتفاع نسبة الرضا بشكل ملحوظ ، حيث تصل إلى ٩٤,٧٪ لأعضاء هيئة التدريس، وتصل إلى ٦٣,٤٪ لطلاب الدراسات العليا ، وهذا يدل على أن هناك قناعة بأن العاملين الممارسين للخدمة المكتبية يمارسونها بشكل معقول ومقبول لدى المستفيدين ، كما أن معطيات هذا الجدول ونتائجه تتفق وما جاء في الجدول رقم (١٢٨) الذي يتناول تمتع العاملين بالمكتبة بالعلم والمعرفة المهنية.

(و) كفاية أعداد العاملين لتقديم الخدمة :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن كفاية أعداد العاملين لتقديم الخدمة ، كما تظهر من الجدول رقم (١٣٠) .

الجدول رقم (١٣٠) كفاية أعداد العاملين لتقديم الخدمة

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٢٣	٨	١١	٧,١	١١,١	٧,١	١١,١	٧,١
موافق	٣٥	١٧	١٦,٧	١٥,٢	١٦,٩	١٥,٢	٢٨	٢٢,٣
موافق إلى حد ما	٦٠	٣٠	٢٨,٧	٢٦,٨	٢٩	٢٦,٨	٥٧	٤٩,١
غير متأكد	٦٨	٤٠	٣٢,٥	٣٥,٧	٣٢,٩	٣٥,٧	٨٩,٩	٨٤,٨
غير موافق إلى حد ما	١٥	١٢	٧,٢	١٠,٧	٧,٢	١٠,٧	٩٧,١	٩٥,٥
غير موافق	٠٦	٠٤	٢,٩	٣,٦	٢,٩	٣,٦	١٠٠	٩٩,١
غير موافق تماماً	–	٠١	–	٠,٩	–	٠,٩	–	١٠٠
الإجمالي	٢٠٧	١١٢	٩٩	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٢	–	١	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضـح مـن هـذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطـلاب الدراسات العليا تقل عن ٥٠٪ ، حيث بلغت لأعضاء هيئة التدريس ٢٨٪، وبلغـت لطلاب الدراسات العليا ٢٢,٣٪ ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما، على أساس أنهم موافقون ، يتضح ارتفاع نسبة الرضا لأعضاء هيئة التدريس حيث تصل إلـى ٥٧٪ ، بيـنما تقـترب كثيراً من ٥٠٪ لطلاب الدراسات العليا حيث تصل إلى ٤٩,١٪ ، وهـذا يدعو إلى ضرورة إعادة النظر في جدولة الهياكل الوظيفية والقائمين علـيها من خلال وضع الشخص المناسب في المكان المناسب ، وزيادة عدد العاملين فـي القطاعـات التي تحتاج إلى دعـم وظيفـي لتتحقق نسبة (٢:١) من الموظفين المهنيين إلى غير المهنيين ، وهي النسبة السائدة في معظم الجامعات الأمريكية .

(ز) حرص العاملين على حسن استقبال المستفيدين :

فـيما يلـي نتائج رضا المستفيدين عن حرص العاملين على حسن استقبال المستفيدين ، كما تظهر من الجدول رقم (١٣١) .

الجدول رقم (١٣١) حرص العاملين على حسن استقبال المستفيدين

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٨١	١٩	٣٨,٨	١٧	٣٩,١	١٧	٣٩,١	١٧
موافق	٦٠	٢٤	٢٨,٧	٢١,٤	٢٩	٢١,٤	٦٨,١	٣٨,٤
موافق إلى حد ما	٥٧	٣٧	٢٧,٢	٣٣	٢٧,٥	٣٣	٩٥,٧	٧١,٤
غير متأكد	٠٣	٠٣	١,٤	٢,٧	١,٤	٢,٧	٩٧,١	٧٤,١
غير موافق إلى حد ما	٠٢	٢٣	١	٢٠,٥	١	٢٠,٥	٩٨,١	٩٤,٦
غير موافق	٠٤	٠٢	١,٩	١,٨	١,٩	١,٨	١٠٠	٩٦,٤
غير موافق تماماً	–	٤	–	٣,٦	–	٣,٦	–	١٠٠
الإجمالي	٢٠٧	١١٢	٩٩	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٢	–	١	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس تجاوزت ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٦٨,١٪ ، بينما تقل عن ٥٠٪ من عيـنة الدراسـة لطلاب الدراسات العليا حيث بلغت ٣٨,٤٪ ، وإذا أضفنا نسبة الموافقيـن إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح ارتفاع نسبة الرضا للمسـتفيدين حيث تصل إلى ٩٥,٧٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ٧١,٤٪ لطـلاب الدراسـات العليا ، وهذا ارتفاع جيد وملحوظ في نسبة الرضا ، ومما يحسب لإدارات تلك المكتبات وحرصها على التعامل الجيد مع المستفيدين .

(ح) وجود نظام للشكاوى والمقترحات :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن وجود نظام للشكاوى والمقترحات ، كما تظهر من الجدول رقم (١٣٢) .

الجدول رقم (١٣٢) وجود نظام للشكاوى والمقترحات

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	١٤	٢	٦,٧	١,٨	٦,٨	١,٨	٦,٨	١,٨
موافق	٢٠	٥	٩,٥	٤,٥	٩,٧	٤,٥	١٦,٤	٦,٣
موافق إلى حد ما	٤٢	١٥	٢٠,١	١٣,٤	٢٠,٣	١٣,٤	٣٦,٧	١٩,٦
غير متأكد	٧٥	٤٩	٣٥,٩	٤٣,٨	٣٦,٢	٤٣,٨	٧٢,٩	٦٣,٤
غير موافق إلى حد ما	٢٠	١٦	٩,٦	١٤,٣	٩,٧	١٤,٣	٨٢,٦	٧٧,٧
غير موافق	٠٨	١٨	٣,٨	١٦,١	٣,٩	١٦,١	٨٦,٥	٩٣,٨
غير موافق تماماً	٢٨	٠٧	١٣,٤	٦,٢	١٣,٥	٦,٣	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٧	١١٢	٩٩	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٢	–	١	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ١٦,٤٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وبلغت ٦,٣٪ لطلاب الدراسات العليا ، وهي نسب متدنية جداً ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، يتضح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية ، حيث تصل إلى ٣٦,٧٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ١٩,٦٪ لطلاب الدراسات العليا ، وهذه الدلائل تؤكد أن إدارة المكتبة بالجامعات موضع الدراسة لا تنظر إلى الشكاوى والمقترحات التي يتقدم بها المستفيدون ، وتعمل على حلها ، وهذا بالتالي يتطلب ضرورة القيام بإجراء دراسة على المستفيدين للتعرف من خلالها إلى مرئياتهم ومقترحاتهم فيما يتعلق بحلول المشاكل التي تواجههم والشكاوى التي يتقدمون بها .

(ط) الحرص على إعلام المستفيدين بما تم اتخاذه حيال الشكاوى والمقترحات :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن الحرص على إعلام المستفيدين بما تم اتخاذه حيال الشكاوى والمقترحات ، كما تظهر من الجدول رقم (١٣٣) .

الجدول رقم (١٣٣) الحرص على إعلام المستفيدين بما تم اتخاذه حيال الشكاوى والمقترحات

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	١٣	٢	٦,٢	١,٨	٦,٣	١,٨	٦,٣	١,٨
موافق	١٩	٤	٩,١	٣,٦	٩,٢	٣,٦	١٥,٥	٥,٤
موافق إلى حد ما	٣٧	٤	١٧,٧	٣,٥	١٧,٩	٣,٦	٣٣,٣	٨,٩
غير متأكد	٥٠	١٧	٢٣,٩	١٥,٢	٢٤,٢	١٥,٢	٥٧,٥	٢٤,١
غير موافق إلى حد ما	٤١	٤٣	١٩,٦	٣٨,٤	١٩,٨	٣٨,٤	٧٧,٣	٦٢,٥
غير موافق	١٦	٣١	٧,٧	٢٧,٧	٧,٧	٢٧,٧	٨٥	٩٠,٢
غير موافق تماماً	٣١	١١	١٤,٨	٩,٨	١٥	٩,٨	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٧	١١٢	٩٩	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٢	–	١	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ١٥,٥٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وبلغت ٥,٤٪ لطلاب الدراسات العليا ، وهي نسبة متدنية جداً ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، يتضح أن نسبة الرضا للمستفيدين لا تزال متدنية ، حيث تصل إلى ٣٣,٣٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ٨,٩٪ لطلاب الدراسات العليا، وهذه النتائج تؤكد ما جاء بالجدول رقم (١٣٢) الذي يتناول وجود نظام للشكاوى والمقترحات ، وشكوى المستفيدين تمثل أهمية بالغة حيث تمثل التغذية الراجعة Feed Back ، وفي حالة عدم تنظيم أمور الشكاوى والتعرف إلى مشكلات المستفيدين سيحدث خلل في تطبيق منهج التنظيم في إدارة المكتبة ، مما يحتاج والأمر كذلك إلى ضرورة

إعادة النظـــر بدرجة الرضا نفسها فيما يتعلق بأمور الشكاوى والمقترحات التي يتقدم بها المستفيدون .

(ي) اتسام معالجة الشكاوى والمقترحات بالإيجابية :

فـــيما يلـــي نتائج رضا المستفيدين عن اتسام معالجة الشكاوي والمقترحات بالإيجابية ، كما تظهر من الجدول رقم (١٣٤) .

الجدول رقم (١٣٤) اتسام معالجة الشكاوى والمقترحات بالإيجابية

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	١١	–	٥,٣	–	٥,٣	–	٥,٣	–
موافق	١٩	٥	٩,١	٤,٥	٩,٢	٤,٥	١٤,٥	٤,٥
موافق إلى حد ما	٣٤	٨	١٦,٢	٧,١	١٦,٤	٧,١	٣٠,٩	١١,٦
غير متأكد	٦٢	٦٢	٤٤	٥٥,٤	٤٤,٤	٥٥,٤	٧٥,٤	٦٧
غير موافق إلى حد ما	١٣	١٧	٦,٢	١٥,٢	٦,٣	١٥,٢	٨١,٦	٨٢,١
غير موافق	٠٩	١١	٤,٣	٩,٨	٤,٣	٩,٨	٨٦	٩٢
غير موافق تماماً	٢٩	٠٩	١٣,٩	٨	١٤	٨	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٧	–	٩٩	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٢	–	١	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطـــلاب الدراسات العليا تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ١٤,٥٪ لأعضـــاء التدريس ، وبلغت ٤,٥٪ لطلاب الدراسات العليا ، وهي نسبة متدنية جداً ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، يتضح

أن نسبة الرضا للمستفيدين لا تزال متدنية ، حيث تصل إلى ٣٠,٩٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ١١,٦٪ لطلاب الدراسات العليا ، وهذه النتائج تنسجم مع مـا جـاء في الجدولين (١٣٢ ، ١٣٣) مما يدعم ويؤكد ضرورة إجراء دراسة على المستفيدين يتم من خلالها التعرف إلى مرئياتهم ومقترحاتهم حيال الشكاوى والمقـترحات التـي يتقدمون بها لإدارة المكتبة ، لحل مشكلاتهم التي تواجههم والأخذ بالمقترحات المفيدة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها تلك المكتبات .

(ك) الاهتمام بإذكاء وتنمية روح الفريق والعمل الجماعي :

فـيما يلـي نتائج رضا المستفيدين عن الاهتمام بإذكاء وتنمية روح الفريق والعمل الجماعي ، كما تظهر من الجدول رقم (١٣٥) .

الجدول رقم (١٣٥) الاهتمام بإذكاء وتنمية روح الفريق والعمل الجماعي

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٣٤	٥	١٦,٢	٤,٥	١٦,٤	٤,٥	١٦,٤	٤,٥
موافق	٤٢	١٧	٢٠,١	١٥,٢	٢٠,٣	١٥,٢	٣٦,٧	١٩,٦
موافق إلى حد ما	٤٩	٢٣	٢٣,٤	٢٠,٥	٢٣,٧	٢٠,٥	٦٠,٤	٤٠,٢
غير متأكد	٧٩	٥٧	٣٧,٨	٥٠,٩	٣٨,٢	٥٠,٩	٩٨,٦	٩١,١
غير موافق إلى حد ما	٠٢	٠٩	١	٨	١	٨	٩٩,٥	٩٩,١
غير موافق	٠١	–	٠,٥	–	٠,٥	–	١٠٠	–
غير موافق تماماً	–	١	–	٠,٩	–	٠,٩	–	١٠٠
الإجمالي	٢٠٧	١١٢	٩٩	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٢	–	١	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٣٦,٧٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وبلغت ١٩,٦٪ لطلاب الدراسات العليا ، وهي نسبة متدنية جداً ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، يتضح ارتفاع نسبة رضا أعضاء هيئة التدريس إلى أن تجاوزت ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث تصل إلى ٦٠,٤٪ ، بينما تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة لطلاب الدراسات العليا ، حيث تصل إلى ٤٠,٢٪ ، مما يدعو إلى ضرورة إجراء دراسة اجتماعية لتصحيح المسار للعلاقة التي تربط العاملين ، ومن خلال تلك الدراسة يتم التعرف إلى المسببات التي أدت إلى مثل هذه العلاقات في العمل بين العاملين ، وتوصيات تلك الدراسة والعمل على تطبيقها كفيلة بإذكاء وتنمية روح الفريق والعمل الجماعي بين العاملين .

(ل) تعاون العاملين لأداء الخدمة بالجودة المطلوبة :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن تعاون العاملين لأداء الخدمة بالجودة المطلوبة ، كما تظهر من الجدول رقم (١٣٦) .

الجدول رقم (١٣٦) تعاون العاملين لأداء الخدمة بالجودة المطلوبة

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٣٤	١٠	١٦,٣	٨,٩	١٦,٥	٨,٩	١٦,٥	٨,٩
موافق	٧٥	٢٥	٣٥,٩	٢٢,٣	٣٦,٤	٢٢,٣	٥٢,٩	٣١,٣

تابع الجدول رقم (١٣٦)

موافق إلى حد ما	٧١	٤٤	٣٤	٣٩,٣	٣٤,٥	٣٩,٣	٨٧,٤	٧٠,٥
غير متأكد	٢١	١٨	١٠	١٦,١	١٠,٢	١٦,١	٩٧,٦	٨٦,٦
غير موافق إلى حد ما	٠٢	١٣	١	١١,٦	١	١١,٦	٩٨,٥	٩٨,٢
غير موافق	٠١	٠٢	٠,٥	١,٨	٠,٥	١,٨	٩٩	١٠٠
غير موافق تماماً	٠٢	–	١	–	١	–	١٠٠	
الإجمالي	٢٠٦	١١٢	٩٨,٦	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٣	–	١,٤	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس تجاوزت بقليل ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٥٢,٩٪ ، بينما تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة لطلاب الدراسات العليا ، حيث بلغت ٣١,٣٪ ، وهي نسبة متدنية ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح ارتفاع نسبة الرضا للمستفيدين بشكل ملحوظ، حيث تصل إلى ٨٧,٤٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ٧٠,٥٪ لطلاب الدراسات العليا . ومؤشرات هذا الجدول ونتائجه توحي بارتفاع نسبة الرضا للمستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا ، إلا أن هذا الارتفاع في نسبة الرضا يؤكد ما جاء في الجدول رقم (١٣٥) الذي تناول الاهتمام بإذكاء وتنمية روح الفريق والعمل الجماعي ، وتوضح هذه المؤشرات مدى الحاجة إلى إجراء دراسة عن المعوقات التي تحول وتأدية العاملين لأعمالهم بالجودة المطلوبة في المكتبات بالجامعات موضع الدراسة .

(م) الاهتمام بالتعرف إلى احتياجات المستفيدين من الخدمات المكتبية :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن الاهتمام بالتعرف إلى احتياجات المستفيدين من الخدمات المكتبية ، كما تظهر من الجدول رقم (١٣٧) .

الجدول رقم (١٣٧) الاهتمام بالتعرف إلى احتياجات المستفيدين من الخدمات المكتبية

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	١٢	٠٣	٥,٧	٢,٧	٥,٨	٢,٧	٥,٨	٢,٧
موافق	٢١	٠٨	١٠	٧,١	١٠,٢	٧,١	١٦	٩,٨
موافق إلى حد ما	٧٢	١٨	٣٤,٤	١٦,١	٣٥	١٦,١	٥١	٢٥,٩
غير متأكد	٥٠	١٨	٢٣,٩	١٦,١	٢٤,٣	١٦,١	٧٥,٢	٤٢
غير موافق إلى حد ما	٣٥	٤٢	١٦,٧	٣٧,٥	١٧	٣٧,٥	٩٢,٢	٧٩,٥
غير موافق	١١	٢١	٥,٣	١٨,٧	٥,٣	١٨,٨	٩٧,٦	٩٨,٢
غير موافق تماماً	٠٥	٠٢	٢,٤	١,٨	٢,٤	١,٨	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٦	١١٢	٩٨,٦	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠,٣	–	١,٤	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ١٦٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وبلغت ٩,٨٪ لطلاب الدراسات العليا وهي نسبة متدنية جداً ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون، يتضح أن نسبة رضا أعضاء هيئة التدريس يطرأ عليها بعض الارتفاع حيث تصل إلى ٥١٪ ، بينما تظل نسبة رضا طلاب الدراسات العليا في تدنيها حيث تصل إلى ٢٥,٩٪ ، وهذه النسب تنسجم مع ما جاء في الجدولين رقم (١٢٥، ١٢٧) ، وتؤكد الحاجة إلى ضرورة إجراء دراسة على المستفيدين ، يتم من خلالها التعرف إلى احتياجاتهم من الخدمات المكتبية التي تقدمها تلك المكتبات .

(ن) إعلام المستفيدين بالمواد والخدمات الجديدة :

فـيما يلـي نتائج رضا المستفيدين من إعلام المستفيدين بالمواد والخدمات الجديدة ، كما تظهر من الجدول رقم (١٣٨)

الجدول رقم (١٣٨) إعلام المستفيدين بالمواد والخدمات الجديدة

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة ٪		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تمامًا	١٠	–	٤,٨	–	٤,٩	–	٤,٩	–
موافق	١٧	٠٦	٨,١	٥,٤	٨,٣	٥,٤	١٣,١	٥,٤
موافق إلى حد ما	٤٨	١٠	٢٣	٨,٩	٢٣,٣	٨,٩	٣٦,٤	١٤,٣
غير متأكد	٣٥	٠٧	١٦,٧	٦,٣	١٧	٦,٣	٥٣,٤	٢٠,٥
غير موافق إلى حد ما	٦٧	٥٢	٣٢,١	٤٦,٤	٣٢,٥	٤٦,٤	٨٥,٩	٦٧
غير موافق	١٧	٢٩	٨,١	٢٥,٩	٨,٣	٢٥,٩	٩٤,٢	٩٢,٩
غير موافق تمامًا	١٢	٠٨	٥,٧	٧,١	٥,٨	٧,١	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٦	١١٢	٩٨,٦	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٣	–	١,٤	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطـلاب الدراسات العليا تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ١٣,١٪ لأعضـاء هيـئة التدريس، وبلغت ٥,٤٪ لطلاب الدراسات العليا ، وهذه نسبة متدنية جداً ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون، فيتضـح أن نسبة الرضا للمستفيدين ، لا تزال متدنية ، حتى تصل إلى ٣٦,٤٪ لأعضـاء هيـئة التدريس ، وتصل إلى ١٤,٣٪ لطلاب الدراسات العليا ، وهذه النـتائج تؤكـد أن هـناك قصـوراً في تقديم الخدمة للمستفيدين وخاصة خدمة (الإحاطـة الجارية) ، وهي إحدى الخدمات المهمة جداً لما تلعبه من زيادة في

التفاعل بين المستفيدين وتلك المكتبات ، كما أن هذه النتائج تتفق وما توصل إليه نبيل قمصاني[1] حيث أشار إلى أن ٨٦,٩٢٪ من أعضاء هيئة التدريس بكلية الهندسة ، لا تهتم مكتبة الكلية بهم ولا تشعرهم بما أضيف من مواد أو خدمات جديدة ، مما يتطلب من تلك المكتبات الاهتمام والعناية بمثل هذه الخدمات لأهميتها .

(س) وجود آلية لتبادل الآراء مع المستفيدين :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن وجود آلية لتبادل الآراء مع المستفيدين كما تظهر من الجدول رقم (١٣٩) .

الجدول رقم (١٣٩) وجود آلية لتبادل الآراء مع المستفيدين

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٠٩	٠٢	٤,٣	١,٨	٤,٤٠	١,٨	٤,٤٠	١,٨
موافق	١٥	٠٤	٧,٢	٣,٦	٧,٣	٣,٦	١١,٧	٥,٤
موافق إلى حد ما	٤١	١٨	١٩,٦	١٦,١	١٩,٩	١٦,١	٣١,٦	٢١,٤
غير متأكد	٥٩	٢٧	٢٨,٢	٢٤,١	٢٨,٦	٢٤,١	٦٠,٢	٤٥,٥
غير موافق إلى حد ما	٢٥	٢٥	١٢	٢٢,٣	١٢,١	٢٢,٣	٧٢,٣	٦٧,٩
غير موافق	١٩	٢١	٩,١	١٨,٧	٩,٢	١٨,٨	٨١,٦	٨٦,٦
غير موافق تماماً	٣٨	١٥	١٨,٢	١٣,٤	١٨,٤	١٣,٤	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٦	١١٢	٩٨,٦	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٣	–	١,٤	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

---

(١) نبيل قمصاني (١٤١٠هـ/ ١٩٩٠م) ، مصدر سابق .

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا ، تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ١١,٧٪ لأعضـــاء هيــئة التدريس ، وبلغت ٥,٤٪ لطلاب الدراسات العليا ، وهذه نسبة متدنية جداً ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون، يتضـــح أن نســـبة الرضا للمستفيدين لا تزال متدنية ، حيث تصل إلى ٣١,٦٪ لأعضـــاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ٢١,٤٪ لطلاب الدراسات العليا ، وتدني نسبة الرضا يعود لعدم وجود آلية تفاعل بين المستفيدين وتلك المكتبات ، وعدم إفصاح المستفيدين عن احتياجاتهم ومدى رضاهم عن الخدمات التي تقدمها لهم تلك المكتبات ، مما يتطلب من تلك المكتبات القيام بإجراء دراسة تبحث عن آلية تبادل الآراء أو كيفيتها مع المستفيدين في تطوير الخدمات التي تقدمها لهم.

(ع) إدارة المكتبة وبيئة العمل ودورهما في تحقيق رضا المستفيدين :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن إدارة المكتبة وبيئة العمل ودورهما في تحقيق رضا المستفيدين كما تظهر من الجدول رقم (١٤٠) .

جدول رقم (١٤٠) إدارة المكتبة وبيئة العمل ودورهما في تحقيق رضا المستفيدين

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٣١	١٥	١٤,٨	١٣,٤	١٥	١٣,٤	٢٨,٦	١٣,٤
موافق	٥٩	٥٠	٢٨,٢	٤٤,٦	٢٨,٦	٤٤,٦	٦٧,٥	٥٨
موافق إلى حد ما	٦٣	٣١	٣٠,١	٢٧,٧	٣٠,٦	٢٧,٨	٨٩,٣	٨٥,٧
غير متأكد	١٦	٠٥	٧,٧	٤,٥	٧,٨	٤,٥	٩٢,٢	٩٠,٢
غير موافق إلى حد ما	٢٨	٠٨	١٣,٤	٧,١	١٣,٦	٧,١	٩٨,٥	٩٧,٣

تابع الجدول رقم (١٤٠)

غير موافق	٠٥	٠١	٢,٤	٠,٩	٢,٤	٠٩	٩٩	٩٨,٢
غير موافق تماماً	٠٤	٠٢	١,٩	١,٨	١,٩	١,٨	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٦	١١٢	٩٨,٦	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٣	–	١,٤	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا تجاوزت ٥٠ ٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٦٧,٥ ٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وبلغت ٥٨ ٪ لطلاب الدراسات العليا ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا ترتفع بشكل ملحوظ ، حيث تصل إلى ٨٩,٣٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ٨٥,٧ ٪ لطلاب الدراسات العليا ، وهذا يعتبر من المميزات التى تحسب لإدارة تلك المكتبات ، وإن كانت البنية المظهرية لإدارة المكتبة هي التي كانت سبب ارتفاع نسبة الرضا بهذا الشكل .

وبصفة عامة ، فإن درجة الرضا للمستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا عن جودة الخدمات التي تقدمها لهم المكتبات الجامعية للمتغيرات المتعلقة بمحور إدارة المكتبة وبيئة العمل والعاملين ، وما ينضوي من أسئلة تتعلق به ، ذلك الرضا اختلفت درجته من عنصر لآخر ، الأمر الذي دعا الباحث إلى استخدام أسلوب المتوسط المرجح لمجموعة هذه الأسئلة للتعرف إلى مدى رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا عن جودة تلك الخدمات مجتمعة ، لا بصفة فردية .

(ف) المتوسط المرجح لمحور إدارة المكتبة وبيئة العمل والعاملين :

فـيما يلي نتيجة رضا المستفيدين بالمكتبات عن المتغيرات المتعلقة بمحور إدارة المكتبة وبيئة العمل والعاملين ، كما تظهر من الجدول رقم (١٤١) .

الجدول رقم (١٤١) المتوسط المرجح لمحور إدارة المكتبة وبيئة العمل والعاملين

قطاع الخدمة	المتوسط المرجح	
	أعضاء هيئة تدريس	طلاب دراسات عليا
إدارة المكتبة وبيئة العمل والعاملين	٣,١١	٣,٦٦

يتضح من هذا الجدول أن المتوسط المرجح لهذه المجموعة من الأسئلة فيما يخـص هـذا القطـاع بلغ ٣,١١ لأعضاء هيئة التدريس ، وبلغ ٣,٦٦ لطلاب الدراسات العليا .

وهـذا يعنـي أن درجة الرضا عن جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين من أعضـاء هيئة التدريس يميل إلى الموافقة إلى حد ما ، بينما تميل درجة الرضا للمسـتفيدين مـن طلاب الدراسات العليا إلى عدم الموافقة على جودة الخدمات المقدمـة لهم ، وهذه النتائج تتفق وما جاء في الجداول الإحصائية التي تناولت قطاع إدارة المكتبة وبيئة العمل والعاملين.

(٤) انسياب المعلومات وتقنياتها :

تمهيـــد :

إن استخدام التقنيات الحديثة ، لا يعني بالضرورة ، تحويل العمليات كافة أو أجزاء منها من الشكل اليدوي إلى الشكل الآلي ، والتقنيات الحديثة تم استخدامها في العديد من الأنشطة المختلفة ، والمكتبات واحدة من المؤسسات التي استهوت استخدام هذه التقنيات .

والتقنـيات الحديـثة ، أو ما يمكن تسميته الميكنة في أعمال المكتبات تمثل أمـلاً للمسـئولين عـن تطـور المكتبات بمختلف أشكالها وأنواعها ؛ ذلك لأن العملـيات الكتابـية المـتكررة تشغل الكثير من وقت العاملين بتلك المكتبات ، وبالتالـي فـإن اسـتخدام تلك التقنية سيقلل من الوقت المبذول لإنجاز الأعمال المـناطة بـتلك المكتـبات ، فضلاً عن امتيازها بالدقة والسرعة ، خاصة أن المكتـبات تواجـه في الوقت الحالي سيلاً جارفاً من المعلومات ، ومعالجة تلك المـواد تحـتاج إلى السرعة ، لأن تأخيرها سيؤدي إلى تراكمها وتقليل فرص الاستفادة منها .

والجـداول الإحصائية من رقم (١٤٢) إلى رقم (١٥٤) توضح مدى رضا المستفيدين عن انسياب المعلومات وتقنياتها للمكتبات الجامعية موضع الدراسة، والتي اتضح منها :

(أ) استخدام تقنيات المعلومات لتطوير الخدمة وتحديثها :

فـيما يلـي نتائج رضا المستفيدين عن استخدام تقنيات المعلومات لتطوير الخدمة وتحديثها ، كما تظهر من الجدول رقم (١٤٢) .

الجدول رقم (١٤٢) استخدام تقنيات المعلومات لتطوير الخدمة وتحديثها

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٥٩	٢٨	٢٨,٢	٢٥	٢٨,٦	٢٥	٢٨,٦	٢٥
موافق	٨٠	٤٣	٣٨,٣	٣٨,٦	٣٨,٨	٣٨,٦	٦٧,٥	٥٣,٦
موافق إلى حد ما	٤٥	٤٢	٢١,٥	٣٧,٥	٢١,٨	٣٧,٥	٨٩,٣	٩١,١
غير متأكد	٠٦	٠٥	٢,٩	٤,٥	٢,٩	٤,٥	٩٢,٣	٩٥,٥

تابع الجدول رقم (١٤٢)								
غير موافق إلى حد ما	١٣	٠٣	٦,٢	٢,٦	٦,٣	٢,٧	٩٨,٥	٩٨,٢
غير موافق	٠١	٠١	٠,٥	٠,٩	٠,٥	٠,٩	٩٩	٩٩,١
غير موافق تماما	٠٢	٠١	١	٠,٩	١	٠,٩	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٦	١١٢	٩٨,٦	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٣	–	١,٤	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١١٢	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا تجاوزت ٥٠ ٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٦٧,٥٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وبلغت ٥٣,٦ ٪ لطلاب الدراسات العليا ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا للمستفيدين ترتقي إلى ما يزيد عن ٨٠ ٪ من عينة الدراسة ، حيث تصل إلى ٨٩,٣ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ٩١,١ ٪ لطلاب الدراسات العليا، وهذا الارتفاع الملحوظ في نسبة الرضا للمستفيدين . يحسب لإدارات تلك المكتبات التي اتجهت للاستفادة من التقنيات الحديثة ، مما يدعو إلى العمل من قبل إدارات تلك المكتبات لزيادة حجم الاعتماد على تقنيات المعلومات الحديثة في الخدمة المكتبية استخداماً وتطويراً وتحديثاً للخدمات التي تقدمها للمستفيدين منها.

(ب) ارتباط تحسين الخدمة بتحسين تقنيات المعلومات وتطويرها :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن ارتباط وتحسين الخدمة بتحسين تقنيات المعلومات وتطويرها ، كما تظهر من الجدول رقم (١٤٣) .

الجدول رقم (١٤٣) ارتباط تحسين الخدمة بتحسين تقنيات المعلومات وتطويرها

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٦٩	٢٨	٣٣	٢٥	٣٣,٥	٢٥	٣٣,٥	٢٥
موافق	٨١	٣٥	٣٨,٨	٣١,٣	٣٩,٣	٣١,٣	٧٢,٨	٥٦,٣
موافق إلى حد ما	٣٨	٣٥	١٨,٢	٣١,٣	١٨,٤	٣١,٣	٩١,٣	٨٧,٥
غير متأكد	٠٨	٨	٣,٨	٧,١	٣,٩	٧,١	٩٥,١	٩٤,٦
غير موافق إلى حد ما	٠٦	٢	٢,٨	١,٨	٢,٩	١,٨	٩٨,١	٩٦,٤
غير موافق	٠٢	٣	١	٢,٦	١	٢,٧	٩٩	٩٩,١
غير موافق تماماً	٠٢	١	١	٠,٩	١	٠,٩	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٦	١١٢	٩٨,٦	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٣	–	١,٤	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطـلاب الدراسات العليا تجاوزت ٥٠ ٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٧٢,٨ ٪ لأعضـاء هيئة التدريس ، وبلغت ٥٦,٣ ٪ لطلاب الدراسات العليا ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا للمسـتفيدين ترتقي إلى ما يزيد عن ٨٠ ٪ من عينة الدراسة ، حيث تصل إلى ٩١,٣ ٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ٨٧,٥٪ لطلاب الدراسات العليا، ومؤشـرات هذا الجدول تؤكد ما جاء في الجدول رقم (١٤٢) ، وتدعم ضرورة

زيـادة حجـم الاعـتماد على تقنيات المعلومات الحديثة ، وأن هناك قناعة من المسـتفيدين بـأن استخدام تقنيات المعلومات الحديثة يرفع من مستوى وتحسين الخدمة المقدمة لهم ويحسنها .

(ج) الـربط المباشر بين أنظمة الحاسبات بالخدمة ومكاتب أعضاء هيئة التدريس :

فـيما يلـي نتائج رضا المستفيدين عن الربط المباشر بين أنظمة الحاسبات الخاصة بالخدمة ومكاتب أعضاء هيئة التدريس ، كما تظهر من الجدول رقم (١٤٤).

الجدول رقم (١٤٤) الربط المباشر بين أنظمة الحاسبات الخاصة بالخدمة ومكاتب أعضاء هيئة التدريس

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٣٦	-	١٧,٢	-	١٧,٥	-	١٧,٥	-
موافق	١٤	-	٦,٧	-	٦,٨	-	٢٤,٣	-
موافق إلى حد ما	٢٠	-	٩,٦	-	٩,٧	-	٣٤	-
غير متأكد	٤١	-	١٩,٦	-	١٩,٩	-	٥٣,٩	-
غير موافق إلى حد ما	٢٥	-	١٢	-	١٢,١	-	٦٦	-
غير موافق	٤٠	-	١٩,١	-	١٩,٤	-	٨٥,٤	-
غير موافق تماماً	٣٠	-	١٤,٤	-	١٤,٦	-	١٠٠	-
الإجمالي	٢٠٦	-	٩٨,٤	-	-	-		
بدون إجابة	٠٣	-	١,٤	-				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	-	١٠٠	-				

يتضح من هذا الجدول ، الذي اقتصر على أعضاء هيئة التدريس ، دون طلاب الدراسات العليا والسبب في هذا الاقتصار أن أعضاء هيئة التدريس لهم مكاتب بأقسامهم العلمية داخل كلياتهم ، ولا تتوفر تلك المكاتب لطلاب الدراسات العليا ـ أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس تقل عن ٥٠ ٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٢٤,٣ ٪ ، وهي نسبة متدنية ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة رضا المستفيدين لا تزال متدنية ، حيث تصل إلى ٣٤ ٪ ، وهي أيضاً نسبة متدنية .

وتدني نسبة الرضا للمستفيدين من أعضاء هيئة التدريس إلى هذه الدرجة ، يتطلب ضرورة العمل على توفير الربط المباشر بين أنظمة الحاسبات الخاصة بالخدمة المكتبية ومكاتب أعضاء هيئة التدريس من خلال النهايات الطرفية وتسهيل الاتصال الإلكتروني بالمكتبات عن طريق شبكة الإنترنت ، وإن كانت هناك بعض الحالات الفردية ، إلا أن ذلك لا يعني توفر تلك النهايات الطرفية لجميع أعضاء هيئة التدريس في مكاتبهم .

(د) الربط المباشر بين أنظمة الحاسبات الخاصة بالخدمة والمستفيدين بالمنازل :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن الربط المباشر بين أنظمة الحاسبات الخاصة بالخدمة ومنازل المستفيدين ، كما تظهر من الجدول رقم (١٤٥) .

الجدول رقم (١٤٥) الربط المباشر بين انظمة الحاسبات الخاصة بالخدمة ومنازل المستفيدين

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٣٥	٦	١٦,٧	٥,٤	١٧	٥,٤	١٧	٥,٤
موافق	١١	٦	٥,٣	٥,٤	٥,٣	٥,٤	٢٢,٣	١٠,٧
موافق إلى حد ما	١٩	٨	٩,١	٧,١	٩,٢	٧,١	٣١,٦	١٧,٩
غير متأكد	٤٧	١٨	٢٢,٥	١٦,١	٢٢,٨	١٦,١	٥٤,٤	٣٣,٩
غير موافق إلى حد ما	٢٤	١٩	١١,٥	١٧	١١,٧	١٧	٦٦	٥٠,٩
غير موافق	٣٦	٣١	١٧,٢	٢٧,٦	١٧,٥	٢٧,٧	٨٣,٥	٧٨,٦
غير موافق تماماً	٣٤	٢٤	١٦,٣	٢١,٤	١٦,٥	٢١,٤	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٦	١١٢	٩٨,٦	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٣	–	١,٤	–				
الإجمالي النهائي	٢,٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا تقل عن ٥٠ ٪ من عينة الدراسة، حيث بلغت ٢٢,٣ ٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وبلغت ١٠,٧ ٪ لطلاب الدراسات العليا، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا للمستفيدين لا تزال متدنية ، حيث تصل إلى ٣١,٦ ٪ لأعضاء هيئة التدريس، وتصل إلى ١٧,٩ ٪ لطلاب الدراسات العليا ، وتدني نسبة الرضا للمستفيدين يتطلب ضرورة العمل على توفير النهايات الطرفية وتسهيل الاتصال الإلكتروني من منازل المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا بالمكتبات عن طريق شبكة الإنترنت ، ومؤشرات هذا الجدول تؤكد مؤشرات الجدول رقم (١٤٤) .

(هـــ) الــربط المباشر بين المكتبة ومكتبات بعض الجامعات السعودية ومراكز البحث العلمي :

فــيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن الربط المباشر بين المكتبة ومكتبات بعض الجامعات السعودية ومراكز البحث العلمي ، كما تظهر الجدول رقم (١٤٦).

الجدول رقم (١٤٦) الربط المباشر بين المكتبة ومكتبات بعض الجامعات السعودية ومراكز البحث العلمي

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٥٠	١٧	٢٣,٩	١٥,٢	٢٤,٣	١٥,٢	٢٤,٣	١٥,٢
موافق	٦٦	٣٥	٣٢,٦	٣١,٣	٣٢	٣١,٣	٥٦,٣	٤٦,٤
موافق إلى حد ما	٥٣	٣٧	٢٥,٤	٣٣	٢٥,٧	٣٣	٨٢	٧٩,٥
غير متأكد	٢١	١٦	١٠	١٤,٣	١٠,٢	١٤,٣	٩٢,٢	٩٣,٨
غير موافق إلى حد ما	٠٩	٠٦	٤,٣	٥,٤	٤,٤٠	٥,٤	٩٦,٦	٩٩,١
غير موافق	٠٤	-	١,٩	-	١,٩	-	٩٨,٥	١٠٠
غير موافق تماماً	٠٣	١	١,٤	٠,٩	١,٥	٠,٩	١٠٠	
الإجمالي	٢٠٦	١١٢	٩٨,٦	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٣	-	١,٤	-				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول ان نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس تجــاوزت ٥٠ ٪ مــن عينة الدراسة، حيث بلغت ٥٦,٣٪ ، بينما تقل عن ٥٠٪

لطلاب الدراسات العليا حيث بلغت ٤٦,٤٪ ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد مـــا، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا للمستفيدين ترتقي إلى ٨٠٪ من عينة الدراسة ، حيث تصل إلى ٨٢٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلـــى ٧٩,٥٪ لطلاب الدراسات العليا ، وهو ارتفاع جيد ذو دلالة على أن هناك ضـــرورة لـــزيادة الاعتماد والاهتمام بالخطط المعلوماتية التي أشار إليها محمد مـــندورة حيـــن قـــال : إن وضـــع الخطط المعلوماتية يتطلب عمل الكثير من الدراسات النظرية والميدانية ، والجامعات بما تحتويه من طاقات وكوادر بشرية وخـــبرات بحثية يمكنها أن تساهم بشكل بارز في هذا المجال(١) ، ولذلك فهناك ضرورة تقتضي الاعتماد على تقنيات المعلومات الحديثة في الربط المباشر بين المؤسسات التعليمية المختلفة من التبادل المعلوماتي.

(و) استخدام تقنيات معلومات حديثة في إطار شبكة الإنترنت :

فـــيما يلـــي نتائج رضا المستفيدين عن استخدام تقنيات معلومات حديثة في إطار شبكة الإنترنت ، كما تظهر من الجدول رقم (١٤٧) .

الجدول رقم (١٤٧) استخدام تقنيات معلومات حديثة في إطار شبكة الإنترنت

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٨٠	٣١	٣٨,٣	٢٧,٧	٣٨,٨	٢٧,٧	٣٨,٨	٢٧,٧
موافق	٦٧	٤٤	٣٢,١	٣٩,٣	٣٢,٥	٣٩,٣	٧١,٤	٦٧

(١) علي السلمي . إدارة الجودة الشاملة .– القاهرة : غريب للطباعة والنشر .

تابع الجدول رقم (١٤٧)

موافـق إلى حد ما	٣٤	٢٣	١٦,٣	٢٠,٥	١٦,٥	٢٠,٥	٨٧,٩	٨٧,٥
غير متأكد	١٤	٠٩	٦,٧	٥	٦,٨	٨	٩٤,٧	٩٥,٥
غير موافق إلى حد ما	٠١	٠٤	٠,٥	٣,٦	٠,٥	٣,٦	٩٥,١	٩٩,١
غير موافق	٠٤	–	١,٩	–	١,٩	–	٩٧,١	١٠٠
غير موافق تماماً	٠٦	١	٢,٨	٠,٩	٢,٩	٠,٩	١٠٠	
الإجمالي	٢٠٦	١١٢	٩٨,٦	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٣	–	١,٤	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا تجاوزت ٥٠ ٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٧١,٤ ٪ لأعضـــاء هيـــئة التدريس ، وبلغت ٦٧ ٪ لطلاب الدراسات العليا ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا ترتقي إلى ٨٠ ٪ من عينة الدراسة ، حيث تصل إلى ٨٧,٩ ٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصـــل إلـــى ٨٧,٥ ٪ لطلاب الدراسات العليا ، ومؤشرات هذا الجدول تتفق وتتســم مــع مؤشـــرات الجدولين (١٤٢ ، ١٤٣) في ضرورة استخدام تقنيات المعلومـــات الحديـــثة لتحسين الخدمة الارتقاء بها وتطويرها من خلال وسائل اتصال إلكترونية حديثة جداً .

(ز) وجود بعض النشرات التعريفية والإجراءات والأنشطة المختلفة :

فـــيما يلـــي نـــتائج رضـــا المستفيدين عن وجود بعض النشرات التعريفية بالإجراءات والأنشطة ، كما تظهر من الجدول رقم (١٤٨) .

الجدول رقم (١٤٨) وجود بعض النشرات التعريفية بالإجراءات والأنشطة المختلفة

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٥٥	٢٤	٢٦,٣	٢١,٤	٢٦,٧	٢١,٤	٢٦,٧	٢١,٤
موافق	٥٢	٤٠	٢٤,٩	٣٥,٧	٢٥,٢	٣٥,٧	٥١,٩	٥٧,١
موافق إلى حد ما	٦٤	٣٢	٣٠,٦	٢٨,٦	٣١,١	٢٨,٦	٨٣	٨٥,٧
غير متأكد	١٣	٠٦	٦,٢	٥,٤	٦,٣	٥,٤	٨٩,٣	٩١,١
غير موافق إلى حد ما	٠٧	٠٨	٣,٣٠	٧,١	٣,٤	٧,١	٩٢,٧	٩٨,٢
غير موافق	١١	–	٥,٣	–	٥,٣	–	٩٨,١	–
غير موافق تماماً	٠٤	٠٢	١,٩	١,٨	١,٩	١,٨	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٦	١١٣	٩٨,٦	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٣	–	١,٤	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا تجاوزت ٥٠ ٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٥١,٩ ٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وبلغت ٥٧,١ ٪ لطلاب الدراسات العليا ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، يتضح أن نسبة الرضا ترتقي إلى ٨٠ ٪ من عينة الدراسة ، حيث تصل إلى ٨٣ ٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ٨٥,٧ ٪ لطلاب الدراسات العليا ، ونسبة الرضا للمستفيدين ، وإن كانت واضحة الارتفاع ، إلا أن ذلك لا يعني إغفال المكتبات لأهمية النشرات التعريفية بخدماتها وما تقدمه من تسهيلات للمستفيدين ، لزيادة التفاعل بينها وبين أولئك المستفيدين .

(ح) الاهتمام بإصدار نشرة دورية بأهم الأحداث والخدمات المطورة :

فـيما يلـي نتائج رضا المستفيدين من الاهتمام بإصدار نشرة دورية بأهم الأحداث والخدمات المطورة ، كما تظهر من الجدول رقم (١٤٩) .

الجدول رقم (١٤٩) الاهتمام بإصدار نشرة دورية بأهم الأحداث والخدمات المطورة

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	١٤	٠٣	٦,٧	٢,٦	٦,٨	٢,٧	٦,٨	٢,٧
موافق	١٠	٠٢	٤,٨	١,٨	٤,٩	١,٨	١١,٧	٤,٥
موافق إلى حد ما	٦٥	١٧	٣١,٣	١٥,٢	٣١,٦	١٥,٢	٤٣,٢	١٩,٦
غير متأكد	٥٧	٢٦	٢٧,٣	٢٣,٢	٢٧,٧	٢٣,٢	٧٠,٩	٤٢,٩
غير موافق إلى حد ما	٣٦	٤٨	١٧,٢	٤٢,٩	١٧,٥	٤٢,٩	٨٨,٣	٨٥,٧
غير موافق	١٣	١٠	٦,٢	٨,٩	٦,٣	٨,٩	٩٤,٧	٩٤,٦
غير موافق تماماً	١١	٠٦	٥,٣	٥,٤	٥,٣	٥,٤	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٦	١١٢	٩٨,٦	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٣	–	١,٤	–				
الإجمالي النهائي	٢,٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا ، تقل عن ٥٠ ٪ من عينة البحث ، حيث بلغت ١١,٧ ٪ لأعضـــاء هيئة التدريس ، وبلغت ٤,٥ ٪ لطلاب الدراسات العليا ، وهذه نسبة متدنية جداً ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون، فيتضـــح أن نسبة الرضا للمستفيدين لا تزال متدنية ، حيث تصل إلى ٤٣,٢ ٪

لأعضـــاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ١٩,٦ ٪ لطلاب الدراسات العليا ، وهذه النـــتائج تنســـجم مع ما أشار إليه نبيل قمصاني(١) حيث أوضح أن مكتبة كلية الهندســـة بجامعـــة الملك عبد العزيز تفتقر إلى إحدى أهم الخدمات المتمثلة في النشـــرة الدورية ، كما تتضاءل خدماتها في مجالات أخرى على قدر كبير من الأهمية كالمعارض وخدمة العلاقات العامة ، وأرجع سبب ذلك إلى عدم اهتمام العاملين فيها بهذه النوعية من الخدمات وتدني نسبة الرضا للمستفيدين يوضح أن المكتـــبات لا تهـــتم بإصدار مثل هذه النشرة التي توضح أهم الأحداث الجارية داخـــل كل جامعة أو خارجها كالمعارض والمؤتمرات والندوات والمحاضرات العامـــة ، وكذلـــك الخدمـــات التي تزمع كل مكتبة تقديمها أو القيام بتطويرها للارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة للمستفيدين .

(ط) استخدام تقنيات معلومات حديثة للاطلاع والاستنساخ :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين من استخدام تقنيات معلومات حديثة للاطلاع والاستنساخ ، كما تظهر من الجدول رقم (١٥٠) .

الجدول رقم (١٥٠) استخدام تقنيات معلومات حديثة للاطلاع والاستنساخ

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٥٨	٤٩	٢٧,٨	٤٣,٨	٢٨,٢	٤٣,٨	٢٨,٢	٤٣,٨
موافق	٦١	٢٩	٢٩,٢	٢٥,٩	٢٩,٦	٢٥,٩	٥٧,٨	٦٩,٦

(١) نبيل قمصاني (١٤١٠هـ/ ١٩٩٠م) ، مصدر سابق .

تابع الجدول رقم (١٥٠)

موافق إلى حد ما	٣٤	٢٣	١٦,٣	٢٠,٥	١٦,٥	٢٠,٥	٧٤,٣	٩٠,٢
غير متأكد	٠٨	٠٧	٣,٨	٦,٣	٣,٩	٦,٣	٧٨,٢	٩٦,٤
غير موافق إلى حد ما	٠٧	٠٣	٣,٣٠	٢,٦	٣,٤	٢,٧	٨١,٦	٩٩,١
غير موافق	٠٧	٠١	٣,٣٠	٠,٩	٣,٤	٠,٩	٨٥	١٠٠
غير موافق تماماً	٣١	–	١٤,٨	–	١٥	–	١٠٠	
الإجمالي	٢٠٦	١١٢	٩٨,٦	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٣	–	١,٤	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا تجاوزت ٥٠ ٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٥٧,٨ ٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وبلغت ٦٩,٦ ٪ لطلاب الدراسات العليا ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح ارتفاع نسبة الرضا ، حيث تصل إلى ٧٤,٨ ٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ٩٠,٢ ٪ لطلاب الدراسات العليا ، ونسبة الرضا ، وإن كان يلاحظ ارتفاعها النسبي لأعضاء هيئة التدريس ، إلا أن هذا الارتفاع يتطلب ضرورة زيادة استخدام تقنيات المعلومات الحديثة وخاصة لأعضاء هيئة التدريس لتمكينهم من الاطلاع على المقالات العلمية في الدوريات العالمية التي تضمها بنوك المعلومات ـ خاصة أن تلك المقالات حديثة جداً ، وبالتالي قدرتهم على استنساخها، للاستفادة منها.

(ي) استقصاء آراء المستفيدين لمقترحاتهم عن مستوى الخدمة :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين من استقصاء آراء المستفيدين لمقترحاتهم عن مستوى الخدمة ، كما تظهر من الجدول رقم (١٥١) .

الجدول رقم (١٥١) استقصاء آراء المستفيدين لمقترحاتهم عن مستوى الخدمة

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	١١	٠٣	٥,٣	٢,٧	٥,٣	٢,٧	٥,٣	٢,٧
موافق	١٧	٠٣	٨,١	٢,٧	٨,٣	٢,٧	١٣,٦	٥,٤
موافق إلى حد ما	٣٧	٠٩	١٧,٧	٨	١٨	٨	٣١,٦	١٣,٤
غير متأكد	٤٠	١١	١٩,١	٩,٨	١٩,٤	٩,٨	٥١	٢٣,٢
غير موافق إلى حد ما	٣٧	٣٩	١٧,٧	٣٤,٨	١٨	٣٤,٨	٦٨,٩	٥٨
غير موافق	٢١	٢٣	١٠	٢٠,٥	١٠	٢٠,٥	٧٩,١	٧٨,٦
غير موافق تماماً	٤٣	٢٤	٢٠,٦	٢١,٤	٢٠,٩	٢١,٤	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٦	١١٢	٩٨,٦	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٣	–	١,٤	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا تقل عن ٥٠ ٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ١٣,٦ ٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وبلغت ٥,٤ ٪ لطلاب الدراسات العليا ، وهي نسبة متدنية جداً ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون، فيتضح أن نسبة الرضا للمستفيدين ، لا تزال متدنية ، حيث تصل إلى ٣١,٦ ٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ١٣,٤ ٪ لطلاب الدراسات العليا، ومؤشرات هذا الجدول تتفق مع ما جاء في مؤشرات الجداول ذات الارقام

(١٠٦، ١٠٧، ١٠٩ ، ١١٠، ١٣٩) وبالتالــي فــإن هذه المؤشرات توضح أن المكتــبات لا تهــتم بمعــرفة آراء المستفيدين ومقترحاتهم عن مستوى الخدمة المقدمــة لهم ، وهو الأمر الذي يؤكد ضرورة إجراء المزيد من الدراسات عن المستفيدين لمعرفة واستقصاء مرئياتهم ومقترحاتهم عن الخدمة المقدمة لهم.

(ك) الاهتمام بإعلام المستفيدين عن خطط التطوير المستمر لجودة الخدمة :

فــيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن الاهتمام بإعلام المستفيدين عن خطط التطوير المستمر لجودة الخدمة ، كما تظهر من الجدول رقم (١٥٢) .

الجدول رقم (١٥٢) الاهتمام بإعلام المستفيدين عن خطط التطوير المستمر لجودة الخدمة

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	١١	١	٥,٣	٠,٩	٥,٣	٠,٩	٥,٣	٠,٩
موافق	١٦	٨	٧,٦	٧,١	٧,٨	٧,١	١٣,١	٨
موافق إلى حد ما	٤٠	٧	١٩,١	٦,٣	١٩,٤	٦,٣	٣٢,٥	١٤,٣
غير متأكد	٣٣	٦	١٥,٨	٥,٤	١٦	٥,٤	٤٨,٥	١٩,٦
غير موافق إلى حد ما	٣٩	٢٦	١٨,٧	٢٣,٢	١٨,٩	٢٣,٢	٦٧,٥	٤٢,٩
غير موافق	٢٥	٣٧	١٢	٣٣	١٢,١	٣٣	٧٩,٦	٧٥,٩
غير موافق تماماً	٤٢	٢٧	٢٠,١	٢٤,١	٢٠,٤	٢٤,١	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٦	١١٢	٩٨,٦	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٣	–	١٠٤	–				
الإجمالي النهائي	٢,٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطــلاب الدراســات العليا تقل عن ٥٠ ٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ١٣,١٪ لأعضــاء هيــئة الــتدريس ، وبلغت ٨ ٪ لطلاب الدراسات العليا ، وهي نسبة متدنية جداً .

وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نســبة الرضا للمستفيدين لا تزال متدنية ، حيث تصل إلى ٣٢,٥٪ لأعضاء هيــئة التدريس ، وتصل إلى ١٤,٣٪ لطلاب الدراسات العليا ، ومؤشرات هذا الجدول تتفق مع ما جــاء في مؤشــرات الجــداول ذات الأرقام (١٣٢، ١٣٣، ١٣٤، ١٣٧، ١٣٨) ، وبالتالــي فــإن مؤشرات هذا الجدول توضح إغفال تلك المكتــبات لإعلام المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا عن خطط تطوير جودة الخدمة ، وتظهر أهمية إجراء المزيد من الدراسات على المســتفيدين لإعلامهم عن كل ما يتم اتخاذه من قرارات أو إجراءات لها علاقة جوهــرية بالخطط التطويرية التي تسعى تلك المكتبات للأخذ بها ، والعمل على تطبيقها بهدف استمرارية جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين .

(ل) توفر خدمة شبكة الإنترنت :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن توفر خدمة شبكة الإنترنت ، كما تظهر من الجدول رقم (١٥٣) .

الجدول رقم (١٥٣) توفر خدمة شبكة الإنترنت

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٦٥	٣٠	٣١,١	٢٦,٨	٣١,٧	٢٦,٨	٣١,٧	٢٦,٨
موافق	٤٨	٤٧	٢٣	٤٢	٢٣,٤	٤٢	٥٥,١	٦٨,٨
موافق إلى حد ما	١٩	١١	٩,١	٩,٨	٩,٣	٩,٨	٦٤,٤	٧٨,٦
غير متأكد	٤٨	٠٨	٢٣	٧,١	٢٣,٤	٧,١	٨٧,٨	٨٥,٧
غير موافق إلى حد ما	٠٣	٠٦	١,٤	٥,٤	١,٥	٥,٤	٨٩,٣	٩١,١
غير موافق	١٢	٢	٥,٧	١,٨	٥,٩	١,٨	٩٥,١	٩٢,٩
غير موافق تماماً	١٠	٨	٤,٨	٧,١	٤,٩	٧,١	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٥	١١٢	٩٨,١	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٤	–	١,٩	–				
الإجمالي النهائي	٢,٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطــلاب الدراسات العليا ، تجاوزت ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٥٥,١٪ لأعضـــاء هيئة التدريس ، وبلغت ٦٨,٨٪ لطلاب الدراسات العليا ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا ترتفع تدريجياً بعض الشيء ، حيث تصل إلى ٦٤,٤٪ لأعضاء هيئة التدريس، وتصل إلى ٧٨,٦٪ لطلاب الدراسات العليا ، وارتفاع نسبة الرضا إلى هذا الحد، مع حداثة الخدمة ، يعتبر أمراً جيداً ، كما أن مؤشرات هذا الجدول تتفق مع ما جاء في مؤشرات الجداول ذات الأرقام (١٤٢، ١٤٣، ١٤٧، ١٥٠) ، وبالتالي

فإن الحاجة تدعو إلى المضيّ قدماً في الاستفادة من هذه التقنيات الحديثة لضمان جودة الخدمة المقدمة من تلك المكتبات للمستفيدين .

(م) وجود برامج تدريبية للتعريف والإرشاد باستخدام الإنترنت :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن وجود برامج تدريبية للتعريف والإرشاد باستخدام الإنترنت ، كما تظهر من الجدول رقم (١٥٤) .

الجدول رقم (١٥٤) وجود برامج تدريبية للتعريف والارشاد باستخدام الإنترنت

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	١٧	٠٧	٨,١	٦,٣	٨,٣	٦,٣	٨,٣	٦,٣
موافق	٢٠	٠٣	٩,٦	٢,٧	٩,٨	٢,٧	١٨	٨,٩
موافق إلى حد ما	٤٦	١١	٢٢	٩,٨	٢٢,٤	٩,٨	٤٠,٥	١٨,٨
غير متأكد	٩١	٦٥	٤٣,٥	٥٨	٤٤,٤	٥٨	٨٤,٩	٧٦,٨
غير موافق إلى حد ما	١٥	١٦	٧,٢	١٤,٣	٧,٣	١٤,٣	٩٢,٢	٩١,١
غير موافق	٠٩	٠٢	٤,٣	١,٨	٤,٤	١,٨	٩٦,٦	٩٢,٩
غير موافق تماماً	٠٧	٠٨	٣,٣	٧,١	٣,٤	٧,١	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٥	١١٢	٩٨,١	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٤	–	١,٩	–				
الإجمالي النهائي	٢,٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ١٨٪

لأعضـــاء هيـــئة التدريس ، وبلغت ٨,٩٪ لطلاب الدراسات العليا ، وهي نسبة متدنية جداً .

وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نســـبة الرضا للمستفيدين لا تزال متدنية ، حيث تصل إلى ٤٠,٥٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ١٨,٨٪ لطلاب الدراسات العليا .

وتدني نسبة الرضا للمستفيدين يعود إلى أن تلك المكتبات ليست لديها برامج تدريبـــية لتدريب المستفيدين على استخدام الإنترنت . وإنما تقوم تلك المكتبات بإرشـــاد المســـتفيدين وتوجـــيههم لكيفية استخدام هذه الشبكة ، أما التدريب فإنه يتطلب اشتراك المستفيدين في دورات مقابل أجور ، تقوم بها شركات خاصة أو مراكـــز داخـــل الجامعـــات مقابل رسوم مخفضة لمنسوبيها للاستفادة من تلك البرامج التدريبية .

وبصـــفة عامـــة ، فإن درجة الرضا للمستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطـــلاب الدراســـات العلـــيا عن جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية للمتغيرات المتعلقة بمحور انسياب المعلومات وتقنياتها ، وما ينضوي من أسئلة تـــتعلق بـــه ، تخـــتلف درجته من عنصر لآخر ، الأمر الذي دعا الباحث إلى اســـتخدام أسلوب المتوسط المرجح لمجموعة هذه الاسئلة ، للتعرف على مدى رضـــا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا عن جودة تلك الخدمات ، مجتمعة وليست بصفة منفردة .

(ن) المتوسط المرجح لمحور انسياب المعلومات وتقنياتها :

فـــيما يلي نتيجة رضا المستفيدين بالمكتبات عن المتغيرات المتعلقة بمحور انسياب المعلومات وتقنياتها كما تظهر من الجدول رقم (١٥٥) .

الجدول رقم (١٥٥) المتوسط المرجح لمحور انسياب المعلومات وتقنياتها

قطاع الخدمة	المتوسط المرجح	
	أعضاء هيئة التدريس	طلاب الدراسات العليا
انسياب المعلومات وتقنياتها	٣,٢٤	٣,٤٠

يتضح من هذا الجدول أن المتوسط المرجح لهذه المجموعة من الأسئلة فيما يخص هذا القطاع بلغ (٣,٢٤) لأعضاء هيئة التدريس ، وبلغ (٣,٤٠) لطلاب الدراسات العليا .

وهذا يعني أن درجة الرضا عن جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا تميل إلى الموافقة إلى حد ما ، وهذه الدرجة من الرضا ليست مطمح المكتبات الجامعية في الخدمات التي تقدمها للمستفيدين .

(٥) جودة الخدمة وسهولة الحصول عليها :

تمهيد :

إن نجاح أهداف أي مكتبة يتطلب بالضرورة توفر العنصر البشري المؤهل تأهيلاً علمياً ومهنياً ، ولا يقتصر الأمر على ذلك ، بل ينبغي أن يسمح حجم العاملين بتلك المكتبات بتنظيم وإدارة مصادر المكتبة وتطويعها لخدمة العملية التعليمية والبحثية ، وليس اختزان المصادر والمقتنيات أو حفظها ، للحفاظ عليها من الضياع ، كما ينبغي أن يكون هناك تناسبٌ بين ما ينفق على العاملين وما ينفق على المواد والمصادر .

والتاهيل العالي للعاملين بالمكتبات الجامعية من شأنه زيادة فهم العاملين للدور الذي تضطلع به الجامعات ، وبالتالي زيادة إمكانية الارتقاء بمستوى

العمـل المكتبي نحو الجودة المطلوب تحقيقها ، وسهولة الحصول على الخدمة بالشكل الذي يحقق آمال المستفيدين وتطلعاتهم .

والجـداول الإحصائية من رقم (١٥٦) إلى رقم (١٦٩) توضح مدى رضا المسـتفيدين مـن جـودة الخدمـة ، وسهولة الحصول عليها للمكتبات موضع الدراسة، والتي اتضح منها :

(أ) الاهتمام بالتحسين المستمر للخدمة المكتبية :

فـيما يلـي نتائج رضا المستفيدين عن الاهتمام بالتحسين المستمر للخدمة المكتبية ، كما تظهر من الجدول رقم (١٥٦) .

الجدول رقم (١٥٦) الاهتمام بالتحسين المستمر للخدمة المكتبية

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٥٩	١٨	٢٨,٢	١٦,١	٢٨,٨	١٦,١	٢٨,٨	١٦,١
موافق	٨٥	٢٩	٤٠,٧	٢٥,٩	٤١,٥	٢٥,٩	٧٠,٢	٤٢
موافق إلى حد ما	٤٠	٤٤	١٩,١	٣٩,٣	١٩,٥	٣٩,٣	٨٩,٨	١٨,٣
غير متأكد	١٠	٥	٤,٥	٤,٤٠	٤,٩	٤,٥	٩٤,٦	٨٥,٧
غير موافق إلى حد ما	٠٧	١١	٣,٣٠	٩,٨	٣,٤	٩,٨	٩٨	٩٥,٥
غير موافق	٠٢	٠١	١	٠,٩	١	٠,٩	٩٩	٩٦,٤
غير موافق تماماً	٠٢	٠٤	١	٣,٦	١	٣,٦	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٥	١١٢	٩٨,١	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠,٤	–	١,٩	–				
الإجمالي النهائي	٢,٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس، تجـــاوزت ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٧٠,٢٪ ، بينما تقل نسبة رضا المستفيدين من طلاب الدراسات العليا عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٤٠٪ ، ويعــود ســبب ارتفـــاع نســبة الرضا من المستفيدين من أعضاء هيئة الــتدريس ، لمـــا يمارسونه من ضغط على إدارة المكتبة ، وسعيها الجاد لتلبية احتـــياجاتهم بكل الوسائل ، بعكس طلاب الدراسات العليا ، الذين لا تلبى معظم احتياجاتهم إلا في أضيق الحدود وبشق الأنفس ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حـــد ما ، على أساس أنهم موافقون ، يتضح أن نسبة الرضا للمستفيدين ترتقي إلـــى أكثر من ٨٠٪ ، حيث تصل إلى ٨٩,٨٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ٨١,٣٪ لطلاب الدراسات العليا .

ويلاحـــظ أن نســـبة الرضـــا للمستفيدين ترتفع بشكل نسبي ، إلا أن هناك إحساســـاً لدى طلاب الدراسات العليا بعدم تحسين الخدمة أو الاهتمام بها ، مما يدعو إلى زيادة الاهتمام والتركيز في تقديم الخدمة الجيدة لهم بشكل أفضل .

(ب) الحرص على إرضاء المستفيدين بالعمل على تطوير مستوى الخدمات :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن الحرص على إرضاء المستفيدين بالعمل على تطوير مستوى الخدمات ، كما تظهر من الجدول رقم (١٥٧) .

الجدول رقم (١٥٧) الحرص على إرضاء المستفيدين بالعمل على تطوير مستوى الخدمات

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٢٨	١٤	١٣,٤	١٢,٥	١٣,٧	١٢,٥	١٣,٧	١٢,٥
موافق	٨٣	٢٥	٣٩,٧	٢٢,٣	٤٠,٥	٢٢,٣	٥٤,١	٣٤,٨
موافق إلى حد ما	٦٧	٥٠	٣٢,١	٤٤,٦	٣٢,٧	٤٤,٦	٨٦,٦	٧٩,٥
غير متأكد	١٤	٠٥	٦,٦	٤,٥	٦,٨	٤,٥	٩٣,٧	٨٣,٩
غير موافق إلى حد ما	٠٥	١١	٢,٤	٩,٨	٢,٤	٩,٨	٩٦,١	٩٣,٨
غير موافق	٠٢	٠٣	١	٢,٧	١	٢,٧	٩٧,١	٩٦,٤
غير موافق تماماً	٠٦	٠٤	٢,٩	٣,٦	٢,٩	٣,٦	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٥	١١٢	٩٨,١	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٤	–	١,٩	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس، تجاوزت ٥٠٪ من عينة الدراسة بشيء قليل ، حيث بلغت ٥٤,١٪ ، بينما تقل نسبة رضا المستفيدين من طلاب الدراسات العليا عن ٥٠٪ من عينة الدراسة، حيث بلغت ٣٨,٤٪ . ومؤشرات هذا الجدول تأتي تأكيداً لما جاء في الجدول رقم (١٥٦) الذي يدور حول الاهتمام بالتحسين المستمر للخدمة المكتبية، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا للمستفيدين ترتقي إلى ٨٠٪ حيث تصل إلى ٨٦,٨٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ٧٩,٥٪ لطلاب الدراسات العليا وهذا التباين في مستوى الرضا بين المستفيدين ، من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا ، يؤكد ، بل

ويدعم ، الحاجة إلى ضرورة دراسة المستفيدين لمعرفة مرئياتهم ومقترحاتهم ، حول كيفية تطوير مستوى الخدمة التي تقدمها المكتبات لهم .

(جـ) وجود نظام اتصال بالمنظمات ودور النشر الخارجية :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن وجود نظام اتصال بالمنظمات ودور النشر الخارجية ، كما تظهر من الجدول رقم (١٥٨) .

الجدول رقم (١٥٨) وجود نظام اتصال بالمنظمات ودور النشر الخارجية

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٥٥	٢٧	٢٦,٣	٢٤,١	٢٦,٨	٢٤,١	٢٦,٨	٢٤,١
موافق	٨٣	٣١	٣٩,٧	٢٧,٧	٤٠,٥	٢٧,٧	٦٧,٣	٥١,٨
موافق إلى حد ما	٢٢	٣٥	١٠,٥	٣١,٣	١٠,٧	٣١,٣	٧٨	٨٣
غير متأكد	٢٢	٠٧	١٠,٥	٦,٣	١٠,٧	٦,٣	٨٨,٨	٨٩,٣
غير موافق إلى حد ما	٠٧	٠٨	٣,٣٠	٧,١	٣,٤	٧,١	٩٢,٢	٩٦,٤
غير موافق	٠٧	٠٣	٣,٣٠	٢,٦	٣,٤	٢,٧	٩٥,٦	٩٩,١
غير موافق تماماً	٠٩	٠١	٤,٣	٠,٩	٤,٤٠	٠,٩	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٥	١١٢	٩٨,١	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٤	–	١,٩	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس، وطلاب الدراسات العليا ، تجاوزت ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٦٧,٣٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وبلغت ٥١,٨٪ لطلاب الدراسات العليا ، وإذا أضفنا

نسـبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، يتضح أن نسبة الرضا ترتقي إلى حوالي ٨٠٪ ، حيث تصل إلى ٧٨٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلـى ٨٣٪ لطـلاب الدراسـات العليا ، وإذا كانت مؤشرات هذا الجدول توحى برضا المستفيدين عن وجود آلية للاتصال بتلك المنظمات ــ الجمعيات ــ ودور النشـر الخارجية ، إلا أن هناك ضرورة لزيادة تلك الآلية لمساعدة المستفيدين وتوجـيههم فـي حالة رغبتهم الحصول على بعض الرسائل العلمية والدوريات والكتـب وذلـك مـن خـلال استخدام التقنيات الحديثة ، في ظل وجود بعض المعوقات الإدارية التي لا تتيح الاستفادة من تلك الرسائل أو الدوريات ، إلا بعد خضوعها لكثير من الإجراءات ، ما قد يفقدها أهميتها العلمية وقت الحاجة إليها.

ويقصـد بالمـنظمات ــ هنا ــ الجمعيات المهنية للمكتبات والمعلومات ، والتي يقول عنها أحمد بدر[(١)] بأنها تعتبر في العديد من البلاد المتقدمة المتحدث الرسـمي عـن العاملين بهذه الخدمات ، وتعمل على اكتساب ثقة المجتمع نحو العامليـن بمجالات المكتبات والمعلومات وتدعيم احترام المهنة ووضع العاملين فيها ، فضلاً عن توليها تطور المقتنيات والمعايير التي يجب توفرها في العاملين وفـي الأسـاليب الفنـية وفي غيرها من الجوانب التي تتصل بكفاءة العمليات والخدمات المهنية في مجال المكتبات والمعلومات

(د)الاهتمام باتباع أساليب منتظمة للتعرف إلى آراء المستفيدين من الخدمة :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن الاهتمام باتباع أساليب منتظمة للتعرف إلى آراء المستفيدين من الخدمة، كما تظهر من الجدول رقم (١٥٩) .

(١) أحمد بدر/ مقدمة في علم المكتبات والمعلومات ، ط٢، ١٩٨٣م .

الجدول رقم (١٥٩) الاهتمام باتباع أساليب منتظمة للتعرف إلى آراء المستفيدين من الخدمة

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	١٠	٥	٤,٨	٤,٥	٤,٩	٤,٥	٤,٩	٤,٥
موافق	١٥	٨	٧,٢	٧,١	٧,٣	٧,١	١٢,٢	١١,٦
موافق إلى حد ما	٤٢	١٠	٢٠,١	٨,٩	٢٠,٥	٨,٩	٣٢,٧	٢٠,٥
غير متأكد	٦٨	٢٣	٣٢,٥	٢٠,٥	٣٣,٢	٢٠,٥	٦٥,٩	٤١,١
غير موافق إلى حد ما	٤٣	٤٣	٢٠,٦	٣٨,٤	٢١	٣٨,٤	٨٦,٨	٧٩,٥
غير موافق	١٨	١٧	٨,٦	١٥,٢	٨,٨٠	١٥,٢	٩٥,٦	٩٤,٦
غير موافق تماماً	٠٩	٦	٤,٣	٥,٤	٤,٤٠	٥,٤	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٥	١١٢	٩٨,١	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٤	–	١,٩	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس، وطلاب الدراسات العليا ، تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ١٢,٢٪ لاعضـــاء هيئة التدريس ، وبلغت ١١,٦ ٪ لطلاب الدراسات العليا، وهي نسبة متدنية جداً ، ومؤشرات هذا الجدول ، تأتي تأكيداً لما جاء في مؤشرات الجداول ذات الارقام (١٣٧، ١٣٨، ١٣٩، ١٥١، ١٥٢) التي تتناول في معظمها أهمية التعرف إلى آراء المستفيدين من الخدمة المقدمة من المكتبات الجامعية .

وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة رضا المستفيدين ، من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا ، لا تــزال متدنـــية حيث تصل إلى ٣٢,٧٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ٢٠,٥٪ لطـــلاب الدراسات العليا ، مما يؤكد أن إدارة تلك المكتبات الجامعية لا تتـــبع أساليب علمية تمكنها من التعرف إلى آراء المستفيدين من الخدمات التي

تقدمهـــا لهم ، وبالتالي فإن ذلك يتطلب من إدارة تلك المكتبات ضرورة الاهتمام بهذا الجانب ، وأن تكون لديها وسائلها الخاصة التي من خلالها تستطيع التعرف إلى آراء المستفيدين من الخدمة المقدمة لهم ، وقد يكون أحد تلك الوسائل تصميم اســتمارة استقصاء يتم توزيعها على المستفيدين ، تستطلع آراءهم ومقترحاتهم ورغباتهم من الخدمة التي تقدمها تلك المكتبات .

(هـ) توفير وقت المستفيدين في الحصول على الخدمات :

فـــيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن توفير وقت المستفيدين في الحصول على الخدمات، كما تظهر من الجدول رقم (١٦٠) .

الجدول رقم (١٦٠) توفير وقت المستفيدين في الحصول على الخدمات

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	١٩	٠٧	٩,١	٦,٣	٩,٣	٦,٣	٩,٣	٦,٣
موافق	٥٩	٢٣	٢٨,٢	٢٠,٥	٢٨,٨	٢٠,٥	٣٨	٢٦,٨
موافق إلى حد ما	٧٢	٥٠	٣٤,٤	٤٤,٥	٣٥,١	٤٤,٥	٧٣,٢	٧١,٤
غير متأكد	٣٨	١٠	١٨,٢	٨,٩	١٨,٥	٨,٩	٩١,٧	٨٠,٤
غير موافق إلى حد ما	١٠	١٩	٤,٨	١٧	٤,٩	١٧	٩٦,٦	٩٧,٣
غير موافق	٠٢	٠٣	١	٢,٧	١	٢,٧	٩٧,٦	١٠٠
غير موافق تماماً	٠٥	–	٢,٤	–	٢,٤	–	١٠٠	
الإجمالي	٢٠٥	١١٢	٩٨,١	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٤	–	١,٩	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس، وطلاب الدراسات العليا ، تقل عن ٥٠٪ عينة الدراسة ، حيث بلغت لأعضاء هيئة التدريس ٣٨٪ ، وبلغت لطلاب الدراسات العليا ٢٦,٨٪ ، وهي نسبة متدنية جداً ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون، فيتضح أن نسبة رضا المستفيدين ترتفع بعض الشيء وتتجاوز ٥٠٪ من عينة الدراسة حيث تصل إلى ٧٣,٢٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ٧١,٤٪ لطلاب الدراسات العليا ، ومؤشرات هذا الجدول توضح أن المستفيدين لا تقدم لهم الخدمة المكتبية بالشكل الذي يعمل على توفير وقتهم وجهدهم ، بل هم الذين يقومون بخدمة أنفسهم ، دون الاستعانة بالعاملين بتلك المكتبات ، وهذا يدعو إلى إعادة النظر في الهيكل الوظيفي للعاملين بتلك المكتبات واختيار أو تقديم العاملين القادرين على توفير وقت المستفيدين وجهدهم للصفوف الأمامية لتلك المكتبات لتقدم الخدمة بالشكل المطلوب، ومؤشرات هذا الجدول تأتي تأكيداً لما جاء في مؤشرات الجدول رقم (١٣٠) الذي تناول كفاية أعداد العاملين لتقديم الخدمة .

(ز) الحرص على إكساب المستفيدين مهارات استخدام التقنيات الخاصة بالخدمة :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن الحرص على إكساب المستفيدين مهارات استخدام التقنيات الخاصة بالخدمة ، كما تظهر من الجدول رقم (١٦٢).

(و) الحرص على ترتيب المستفيدين للتعرف إلى أجزاء المكتبة ونظمها :

فـيما يلـي نتائج رضا المستفيدين عن الحرص على تدريب المستفيدين للتعرف إلى أجزاء المكتبة ونظمها كما تظهر من الجدول رقم (١٦١).

الجدول رقم (١٦١) الحرص على تدريب المستفيدين للتعرف على أجزاء المكتبة ونظمها

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	١٥	٠٧	٧,٢	٦,٣	٧,٣	٦,٣	٧,٣	٦,٣
موافق	٢٥	١٣	١٢	١١,٦	١٢,٢	١١,٦	١٩,٥	١٧,٩
موافق إلى حد ما	٥١	٢٢	٢٤,٤	١٩,٦	٢٤,٩	١٩,٦	٤٤,٤	٣٧,٥
غير متأكد	٣٣	١٣	١٥,٨	١١,٦	١٦,١	١٦,١	٦٠,٥	٤٩,١
غير موافق إلى حد ما	٣٨	٣٤	١٨,٢	٣٠,٤	١٨,٥	٣٠,٤	٧٩	٧٩,٥
غير موافق	١٠	١٨	٤,٨	١٦,١	٤,٩٠	١١,٦	٨٣,٩	٩٥,٥
غير موافق تماماً	٣٣	٠٥	١٥,٨	٤,٥	١٦,١	٤,٥	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٥	١١٢	٩٨,١	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٤	–	١,٩	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضـــح من هذا الجدول ، أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة، حيث بلغت ١٩,٥٪ لأعضاء هيـئة الـتدريس وبلغت ١٧,٩٪ لطلاب الدراسات العليا، وهي نسبة متدنية جدًا ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة الرضا لا تـزال متدنـية، حيث تصل إلى ٤٤,٤٪ لأعضاء هيئة التدريس، وتصل إلى ٣٧,٥٪ لطلاب الدراسات العليا، على الرغم من أن تلك المكتبات الجامعية موضع الدراسة لديها بـرنامج تدريبي للطلاب المستجدين يسمى أسبوع الإرشاد الأكاديمي، وقد يكون سبب تدني نسبة الرضا عدم الاهتمام الكافي بهذا الأسبوع أو التعريف بأهميته والنتائج المتوقعة مـنه – مما يدعو إلى زيادة الاهتمام بالبرامج التدريبية قصيرة وطويلة الأجل بأنواعها كافة، وضرورة نقل أهمية أسبوع الإرشاد الأكاديمي.

(ز) الحرص على إكساب المستفيدين مهارات استخدام التقنيات الخاصة بالخدمة :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن الحرص على إكساب المستفيدين مهارات استخدام التقنيات الخاصة بالخدمة، كما تظهر من الجدول رقم (١٦٢).

الجدول رقم (١٦٢) الحرص على إكساب المستفيدين مهارات استخدام التقنيات الحديثة

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٦٠	٦	٤,٨	٥,٤	٤,٩	٥,٤	٤,٩	٥,٤
موافق	١٤	١١	٦,٧	٩,٨	٦,٨	٩,٨	١١,٧	١٥,٢
موافق إلى حد ما	٥٣	١٤	٢٥,٤	١٢,٥	٢٥,٩	١٢,٥	٣٧,٦	٢٧,٧
غير متأكد	٥٧	١٢	٢٧,٣	١٠,٧	٢٧,٨	١٠,٧	٥٦,٤	٣٨,٤
غير موافق إلى حد ما	٤٦	٣٩	٢٢	٣٤,٨	٢٢,٤	٣٤,٨	٨٧,٨	٧٣,٢
غير موافق	١٨	١٩	٨,٦	١٧	٨,٨٠	١٧	٩٦,٦	٩٠,٢
غير موافق تماماً	٠٧	١١	٣,٣٠	٩,٨	٣,٤	٩,٨	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٥	١١٢	٩٨,١	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٤	–	١,٩	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس ، وطلاب الدراسات العليا تقل عن ٥٠ ٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ١١,٧ ٪ لأعضاء هيئة التريس ، وبلغت ١٥,٢ ٪ لطلاب الدراسات العليا وهي نسبة متدنية ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة رضا المستفيدين ، لا تزال متدنية ، حيث تصل إلى ٣٧,٦٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ٢٧,٧ ٪ لطلاب الدراسات العليا ، ومؤشرات هذا الجدول تأتي تأكيداً لما جاء في مؤشرات الجدول رقم (١٥٤) الذي تناول وجود برامج تدريبية للتعريف والإرشاد باستخدام الإنترنت ، وتدني نسبة رضا المستفيدين يدل على أن تلك

المكتـــبات لا تحـــرص على تدريب المستفيدين على كيفية استخدام التقنيات الخاصة بالخدمـــة المكتبـــية التي تطبقها، مما يتطلب ، والأمر كذلك ، إجراء الدراسات الكفيلة بإكســـاب المســـتفيدين للمهارات اللازمة من خلال إرشادهم وتوجيههم لكيفية استخدام تلك التقنيات أو من خلال اشتراك المستفيدين في البرامج التي تقدمها بعض الشركات الخاصة أو بعض المراكز داخل الجامعة مقابل رسوم رمزية .

(ح) مناسبة مواعيد الدورات التدريبية للمستفيدين :

فـــيما يلـــي نـــتائج رضا المستفيدين عن مناسبة مواعيد الدورات التدريبية للمستفيدين ، كما تظهر من الجدول رقم (١٦٣) .

الجدول رقم (١٦٣) مناسبة مواعيد الدورات التدريبية للمستفيدين

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	١٦	٠٣	٧,٧٠	٢,٧	٧,٨	٢,٧	٧,٨	٢,٧
موافق	١٢	٠٤	٥,٧	٣,٦	٥,٨	٣,٦	١٣,٦	٦,٣
موافق إلى حد ما	٤٥	١١	٢١,٥	٩,٨	٢١,٨	٩,٨	٣٥,٤	١٦,١
غير متأكد	٧١	٣٩	٣٤	٣٤,٨	٣٤,٥	٣٤,٨	٦٩,٩	٥٠,٩
غير موافق إلى حد ما	٣٦	٢٠	١٧,٢	١٧,٩	١٧,٥	١٧,٩	٨٧,٤	٦٨,٨
غير موافق	١٨	٢٣	٨,٦	٢٠,٥	٨,٧	٢٠,٥	٩٦,١	٨٩,٣
غير موافق تماماً	٠٨	١٢	٣,٨	١٠,٧	٣,٩	١٠,٧	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٦	١١٢	٩٨,٦	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٣	–	١,٤	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس، وطلاب الدراسات العليا تقل عن ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ١٣,٦٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وبلغت ٦,٣٪ لطلاب الدراسات العليا ، وهي نسبة متدنية جداً ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون، فيتضح أن نسبة رضا المستفيدين لا تزال متدنية، حيث تصل إلى ٣٥,٤٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ١٦,١٪ لطلاب الدراسات العليا، ومؤشرات هذا الجدول تأتي تأكيداً لمؤشرات الجدول رقم (١٦٢) الذي يتناول الحرص على تدريب المستفيدين للتعرف إلى ما جاء في مؤشرات الجدول رقم (١٦١) الذي يتناول الحرص على تدريب المستفيدين للتعرف إلى أجزاء المكتبة ونظمها ، وتدني نسبة رضا المستفيدين يعني أن تلك المكتبات لا تهتم بمواعيد الدورات التدريبية التي تقدمها للمستفيدين عن خدماتها ومدى ملاءمة تلك المواعيد ومناسبتها لأوقات المستفيدين، على الرغم من أهمية تلك الدورات، ومنها أسبوع الإرشاد الأكاديمي، مما يدعو إلى زيادة الاهتمام بأن تكون مواعيد تلك الدورات مناسبة لأوقات المستفيدين ، وذلك بهدف زيادة معارفهم وصقلهم لمواكبة التطورات والمستجدات الحديثة في مختلف مجالات المعرفة .

(ط) توفر مصادر معلومات على CD-ROM :

فـــيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن توفر مصـادر معلومات على CD-ROM، كما تظهر من الجدول رقم (١٦٤) .

الجدول رقم (١٦٤) توفر مصادر معلومات على CD-ROM

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٥٤	٢٧	٢٥,٨	٢٤,١	٢٦,٢	٢٤,١	٢٦,٢	٢٤,١
موافق	٦٣	٢٥	٣٠,١	٢٢,٣	٣٠,٦	٢٢,٣	٥٦,٨	٤٦,٤
موافق إلى حد ما	٣٤	٢٣	١٦,٣	٢٨,٥	١٦,٥	٢٨,٦	٧٣,٣	٧٥
غير متأكد	١٣	٠٥	٦,٢	٤,٥	٦,٣	٤,٥	٧٩,٦	٧٩,٥
غير موافق إلى حد ما	٠٩	١٣	٤,٣	١١,٦	٤,٤٠	١١,٦	٨٤	٩١,١
غير موافق	٠٦	٠٥	٢,٩	٤,٥	٢,٩	٤,٥	٨٦,٩	٩٥,٥
غير موافق تماماً	٢٧	٠٥	١٢,٩	٤,٥	١٣,١	٤,٥	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٦	١١٢	٩٨,٦	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٣	–	١,٤	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضـا المستفيدين من أعضـاء هيئة التدريس، تجاوزت ٥٠ ٪ من عينة الدراسة بشيء قليل ، حيث بلغت ٥٦,٨ ٪ ، بينما تقل عـــن ٥٠ ٪ من عينة الدراسة لطلاب الدراسات العليا ، حيث بلغت ٤٦,٤ ٪ ، وهي نسبة لا ترقى إلى المستوى المطلوب ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة رضـا المستفيدين تتجاوز ٥٠ ٪ حيـث تصـل إلى ٧٣,٣ ٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ٧٥ ٪ لطلاب الدراسات العليا ، وعلى الرغم من ارتفاع نسبة رضـا المستفيدين بعض الشيء، إلا أن ذلـك يدعـو إلـى ضرورة قيام إدارة تلك المكتبات بالتوعية بمثل هذه الخدمـات ، إذ يتضـح أن التوعـية بمثل هذه الخدمات ، ليست في المستوى المطلـوب ، وقـد يكون أحد أسباب هذا التدني في نسبة الرضـا للمستفيدين عدم

الإلمـــام الكافـــي بمهارات التقنية الحديثة أو التدريب العلمي عليها ، ولذلك فإن مؤشـــرات هذا الجدول تتفق مع مؤشرات الجداول ذات الأرقام (١٦٢ ، ١٦٣)، وتلـــك المؤشـــرات تعنـــي أن المستفيدين ، من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراســـات العلـــيا يفضـــلون استخدام الفهارس البطاقية على استخدام مثل هذه التقنيات ، للحصول على المعلومات التي يريدونها .

(ي) الاحتفاظ بفهرس بطاقات شامل :

فـــيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن الاحتفاظ بفهرس بطاقات شامل ، كما تظهر من الجدول رقم (١٦٥) .

الجدول رقم (١٦٥) الاحتفاظ بفهرس بطاقات شامل

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٥٤	٢٤	٢٥,٨	٢١,٤	١٦,٢	٢١,٤	٢٦,٢	٢١,٤
موافق	٥٩	٢٥	٢٨,٢	٢٢,٣	٢٨,٦	٢٢,٣	٥٤,٩	٤٣,٨
موافق إلى حد ما	٦٥	٣٧	٣١,١	٣٣	٣١,٦	٣٣	٨٦,٤	٧٦,٨
غير متأكد	١٧	١٢	٨,١	١٠,٧	٨,٣	١٠,٧	٩٤,٧	٨٧,٥
غير موافق إلى حد ما	٠٧	٠٧	٣,٣٠	٦,٣	٣,٤	٦,٣	٩٨,١	٩٣,٨
غير موافق	٠٢	٠٦	١	٥,٤	١	٥,٤	٩٩	٩٩,١
غير موافق تماماً	٠٢	٠١	١	٠,٩	١	٠,٩	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٦	١١٢	٩٨,٦	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٣	–	١,٤	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس، تجـاوزت ٥٠٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٥٤,٩٪ بينما تقل عن ٥٠٪ من عيـنة الدراسة لطلاب الدراسات العليا بشيء قليل ، حيث بلغت ٤٣,٨٪ ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة رضـا المستفيدين ترتقي إلى ٨٠٪ من عينة الدراسة ، حيث تصل إلى ٨٦,٤٪ لأعضـاء هيـئة الـتدريس ، وتصـل إلـى ٧٦,٨٪ لطلاب الدراسات العليا ، ومؤشرات هذا الجدول تؤكد أن المستفيدين يفضلون استخدام الفهارس البطاقية، عن غيرها من وسائل الحصول على المعلومات ، كما أنه يأتي تأكيداً لمؤشرات الجـداول ذات الأرقـام (١٦٢، ١٦٣، ١٦٤) التي تتناول في مجملها استخدام التقنـيات الخاصـة بالخدمة وإكساب المستفيدين مهارات استخدام تلك التقنيات والحصول على المعلومات من خلال CD-ROM.

(ك) سهولة استخدام فهارس البطاقات :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن سهولة استخدام فهارس البطاقات ، كما تظهر من الجدول رقم (١٦٦) .

الجدول رقم (١٦٦) سهولة استخدام فهارس البطاقات

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٧٠	٢٠	٣٣,٥	١٧,٩	٣٤	١٧,٩	٣٤	١٧,٩
موافق	٤٩	٣٧	٢٣,٤	٣٣	٢٣,٨	٣٣	٥٧,٨	٥٠,٩

تابع الجدول رقم (١٦٦)

موافــق إلى حد ما	٦٥	٣٧	٣١,١	٣٣	٣١,٦	٣٣	٨٩,٣	٨٣,٩
غير متأكد	٠٩	٠٣	٤,٣	٢,٧	٤,٤٠	٢,٧	٩٣,٧	٨٦,٦
غير موافق إلى حد ما	٠٨	٠٨	٣,٨	٧,١	٣,٩	٧,١	٩٧,٦	٩٣,٨
غير موافق	٠٣	٠٦	١,٤	٥,٤	١,٥	٥,٤	٩٩	٩٩,١
غير موافق تماماً	٠٢	٠١	١	٠,٩	١	٠,٩	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٦	١١٢	٩٨,٦	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٣	–	١,٤	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس، وطلاب الدراسات العليا ، تجاوزت ٥٠ ٪ من عينة الدراسة ، حيث بلغت ٥٧,٨ ٪ ، وبلغت ٥٠,٩ ٪ لطلاب الدراسات العليا ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما، علـى أساس أنهم موافقون .. فيتضح أن نسبة رضا المستفيدين ترتقي إلى ٨٩,٣ ٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ٨٣,٩ ٪ لطلاب الدراسات العليا .

ومؤشرات هذا الجدول تؤكد ما جاء في مؤشرات الجدول رقم (١٦٥) الذي يتـناول الاحـتفاظ بفهـرس بطاقات شامل ، كما تؤكد أن المستفيدين يفضلون استخدام الفهارس البطاقية عن غيرها .

(ل) الاحتفاظ بفهرس إلكتروني :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن الاحتفاظ بفهرس إلكتروني On Line ، كما تظهر من الجدول رقم (١٦٧) .

الجدول رقم (١٦٧) الاحتفاظ بفهرس إلكتروني On-line

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٨٠	٢٣	٣٨,٣	٢٠,٥	٣٨,٨	٢٠,٥	٣٨,٨	٢٠,٥
موافق	٤٥	٢٧	٢١,٥	٢٤,١	٢١,٨	٢٤,١	٦٠,٧	٤٤,٦
موافق إلى حد ما	٤٣	٣٦	٢٠,٦	٣٢,١	٢٠,٩	٣٢,١	٨١,٦	٧٦,٨
غير متأكد	٢٢	١٧	١٠,٥	١٥,٢	١٠,٧	١٥,٢	٩٢,٢	٩٢
غير موافق إلى حد ما	٠٧	٠٥	٣,٣٠	٤,٥	٣,٤	٤,٥	٩٥,٦	٩٦,٤
غير موافق	٠٧	٠٢	٣,٣٠	١,٨	٣,٤	١,٨	٩٩	٩٨,٢
غير موافق تماماً	٠٢	٠٢	١	١,٨	١	١,٨	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٦	١١٢	٩٨,٦	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٣	-	١,٢	-				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس تجاوزت ٥٠ ٪ من عينة الدراسة حيث بلغت ٦٠,٧ ٪ ، بينما تقترب نسبة الرضا للمستفيدين من طلاب الدراسات العليا من ٥٠ ٪ من عينة الدراسة حيث بلغت ٤٤,٦٪ ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون، فيتضح أن نسبة رضا المستفيدين ترقى إلى ٨١,٦ ٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ٧٦,٨ ٪ لطلاب الدراسات العليا ، ومؤشرات هذا الجدول تؤكد ما جاء في مؤشرات الجدول رقم (١٦٤) الذي يتناول توفر مصادر معلومات على CD-ROM وارتفاع نسبة الرضا يؤكد ضرورة الاتجاه القوي إلى الاستفادة واستخدام التقنيات الحديثة بصورة أعم وأشمل .

(م) سهولة استخدام الفهرس الإلكتروني :

فيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن سهولة استخدام الفهرس الإلكتروني، كما تظهر من الجدول رقم (١٦٨) .

الجدول رقم (١٦٨) سهولة استخدام الفهرس الإلكتروني

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	٦٤	٢٠	٣٠,٦	١٧,٩	٣١,١	١٧,٩	٣١,١	١٧,٩
موافق	٣٣	٢٨	١٥,٨	٢٥	١٦	٢٥	٤٧,١	٤٢,٩
موافق إلى حد ما	٦٨	٤٠	٣٢,٥	٣٥,٧	٣٣	٣٥,٧	٨٠,١	٧٨,٦
غير متأكد	٢٠	١١	٩,٦	٩,٨	٩,٧	٩,٨	٨٩,٨	٨٨,٤
غير موافق إلى حد ما	١٣	١٠	٦,٢	٨,٩	٦,٣	٨,٩	٩٦,١	٩٧,٣
غير موافق	٠٦	٠٢	٢,٩	١,٨	٢,٩	١,٨	٩٩	٩٩,١
غير موافق تماماً	٠٢	٠١	١	٠,٩	١	٠,٩	١٠٠	١٠٠
الإجمالي	٢٠٦	١١٢	٩٨,٦	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٣	–	١,٤	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس، وطلاب الدراسات العليا تقل عن ٥٠٪ بشيء قليل من عينة الدراسة، حيث بلغت ٤٧,١٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وبلغت ٤٢,٩ ٪ لطلاب الدراسات العليا ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون ، فيتضح أن نسبة رضا المستفيدين ترتقي إلى ٨٠,١٪ لأعضاء هيئة التدريس وتصل إلى ٧٨,٦٪ لطلاب الدراسات العليا ، ومؤشرات هذا الجدول تنسجم مع ما جاء في مؤشرات الجدول رقم (١٦٧) الذي يتناول الاحتفاظ بفهرس إلكتروني مما يدعم ضرورة الاتجاه لاستخدام التقنيات الحديثة في الحصول على المعلومات والاستفادة منها.

(ن) توفر النهايات الطرفية بعدد كاف :

فـيما يلي نتائج رضا المستفيدين عن توفر النهايات الطرفية بعدد كاف ، كما تظهر من الجدول رقم (١٦٩) .

الجدول رقم (١٦٩) توفر النهايات الطرفية بعدد كاف

	التكرار		النسبة ٪		النسبة المعدلة		النسبة المعدلة التراكمية	
	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا	عضو هيئة تدريس	طالب دراسات عليا
موافق تماماً	١٣	١٠	٦,٢	٨,٩	٦,٣	٨,٩	٦,٣	٨,٩
موافق	٢٥	١٦	١٢	١٤,٣	١٢,١	١٤,٣	١٨,٤	٢٣,٢
موافق إلى حد ما	٥٠	٢٠	٢٣,٩	١٧,٩	٢٤,٣	١٧,٩	٤٢,٧	٤١,١
غير متأكد	٦٢	٢٥	٢٩,٧	٢٢,٣	٣٠,١	٢٢,٣	٧٢,٨	٦٣,٤
غير موافق إلى حد ما	٤١	٣٤	١٩,٦	٣٣	١٩,٩	٣٣	٩٢,٧	٩٦,٤
غير موافق	١٢	٠٤	٥,٧	٣,٦	٥,٨	٣,٦	٩٨,٥	١٠٠
غير موافق تماماً	٠٣	–	١,٤	–	١,٥	–	١٠٠	
الإجمالي	٢٠٦	١١٢	٩٨,٦	١٠٠	١٠٠	١٠٠		
بدون إجابة	٠٣	–	١,٤	–				
الإجمالي النهائي	٢٠٩	١١٢	١٠٠	١٠٠				

يتضح من هذا الجدول أن نسبة رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس، وطــلاب الدراسات العليا تقل عن ٥٠ ٪ من عينة الدراسة حيث بلغت ١٨,٤٪ لأعضــاء هيئة التدريس ، وبلغت ٢٣,٢ ٪ لطلاب الدراسات العليا ، وهذه نسبة متدنية جداً ، وإذا أضفنا نسبة الموافقين إلى حد ما ، على أساس أنهم موافقون، فيتضــح أن نسبة الرضا لا تزال متدنية حيث تصل إلى ٤٢,٧٪ لأعضاء هيئة التدريس ، وتصل إلى ٤١,١٪ لطلاب الدراسات العليا ، ومؤشرات هذا الجدول يؤكدهــا مــا جاء في مؤشرات الجدولين رقمي (١٤٤ ، ١٤٥) اللذين يتناولان

الـربط المباشـر بيـن أنظمـة الحاسبات الخاصة بالخدمة ومكاتب المستفيدين ومـنازلهم مـن أعضـاء هيـئة التدريس وطلاب الدراسات العليا، وتؤكد تلك المؤشـرات الحاجة إلى زيادة النهايات الطرفية وتسهيل الاتصال الإلكتروني أو اللجوء إلى البدائل المتاحة (الإنترنت ، الأقراص المليزرة) للاستفادة من تلك التقنيات.

وبصـفة عامـة ، فإن رضا المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسـات العلـيا عن جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية للمتغيرات المـتعلقة بمحور جودة الخدمة وسهولة الحصول عليها ، وما ينضوي تحته من أسـئلة تـتعلق بـه - تخـتلف من عنصر لآخر ، الأمر الذي دعا الباحث إلى استخدام أسلوب المتوسط المرجح لمجموعة هذه الأسئلة للتعرف إلى مدى رضا المسـتفيدين مـن أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا عن جودة تلك الخدمات مجتمعة ، لا بصفة منفردة .

(س) المتوسط المرجح لمحور جودة الخدمة وسهولة الحصول عليها :

فيما يلي نتيجة رضا المستفيدين بالمكتبات عن المتغيرات المتعلقة بمحور جودة الخدمة وسهولة الحصول عليها ، كما تظهر من الجدول رقم (١٧٠).

الجدول رقم (١٧٠) المتوسط المرجح لمحور جودة الخدمة وسهولة الحصول عليها

قطاع الخدمة	المتوسط المرجح	
	أعضاء هيئة التدريس	طلاب الدراسات العليا
جودة الخدمة وسهولة الحصول عليها	٣,٠٢	٣,٣٤

يتضح من هذا الجدول أن المتوسط المرجح لهذه المجموعة من الأسئلة فيما يخـص هذا القطاع بلغ (٣,٠٢) لأعضاء هيئة التدريس ، وبلغ (٣,٣٤) لطلاب الدراسات العليا .

وهـذا يعنـي أن درجة الرضا عن جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين من أعضاء هيئة التدريس تقترب من الموافقة عن جودة تلك الخدمات ، وتقترب من الموافقة إلى حد ما فيما يخص طلاب الدراسات العليا ، ولا خلاف في ذلك، إذ يلاحظ أن الحرص على تقديم الخدمة لأعضاء هيئة التدريس يفوق ذلك الحرص على تقديم الخدمة لطلاب الدراسات العليا .

ومن خلال النتائج التي تم الحصول عليها من الجداول الإحصائية التحليلية من واقع المتوسط المرجح لمدى رضا أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا عن جودة الخدمات المقدمة لهم من المكتبات الجامعية مثار الدراسة .

يـرى الباحـث أنـه لتأكيد تلك النتائج السابقة كانت هناك ضرورة لإيجاد العلاقـة الارتباطـية مـا بيـن العناصر العامة التي تميز شخصية المستفيدين والقطاعات العامة لهذه الدراسة .

أولاً : أعضاء الهيئة التدريسية :

يفـترض الباحـث أن الفـرض الصفري لتقييم المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس لقطاعات الخدمات المكتبية والمتمثلة في :

* المقتنيات .
* التسهيلات .
* الإدارة والبيئة .
* انسياب المعلومات .
* جودة الخدمة .

لا يختلف باختلاف الجامعة التي ينتمي إليها المستفيد أو كليته أو مرتبته العلمية التي يشغلها أو عمره أو سنوات استخدامه للمكتبة .

والجدول التالي يوضح اختبار قياس دلالة الفروق بين المتوسط بالنسبة لقيم المتغيرات المستقلة وعلاقتها بالخدمات المقدمة للمستفيدين وفقاً لاختبارات (Anova) الإحصائية ، وقد جاءت النتائج على النحو التالي :

الجدول رقم (١٧١) قياس دلالة فروق المتوسطات لدى أعضاء هيئة التدريس

المتغيرات المستقلة	عناصر الخدمة				
	المقتنيات	التسهيلات	الإدارة والبيئة	انسياب المعلومات	جودة الخدمة
الجامعة	** ٠,٠٠٠	** ٠,٠٠١	** ٠,٠٠٠	** ٠,٠٠٠	** ٠,٠٠٠
الكلية	** ٠,٠٠٠	** ٠,٠٠٠	** ٠,٠٠٠	** ٠,٠٠٠	** ٠,٠٠٠
المرتبة العلمية	٠,٢٩٤	٠,١٣٤	٠,٧٤١	٠,٦٣٦	٠,٥٤٣
العمر	٠,٢٠٥	٠,٦٢٦	٠,٢٥٥	* ٠,٠٢٧	٠,٨١٧
سنوات استخدام المكتبة	٠,٠٠٨	٠,٢٣١	* ٠,١٠٣	** ٠,٠٠١	** ٠,٠٠٠

** توجد دلالة قوية .   * توجد دلالة إلى حد ما .

ومن هذا الجدول يتضح ما يلي :

١- هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) ، وهو مستوى الدلالة المقبول إحصائياً بين متوسطات الاستجابة المعبرة عن رضا أعضاء هيئة التدريس بالجامعات وعناصر الخدمة (المقتنيات ٠,٠٠٠ ، التسهيلات ٠,٠٠١ ، الإدارة والبيئة ٠,٠٠٠ ، انسياب المعلومات ٠,٠٠٠ ، جودة الخدمة ٠,٠٠٠) نتيجة لاختلاف الجامعة التي ينتمي إليها عضو هيئة التدريس ، وهذا يعني أن الفرض الصفري مرفوض ، وبالاختبارات الإحصائية المتقدمة (أسلوب شيفي) اتضح أن الاختلافات بين المتوسطات ذات الدلالة الإحصائية لتلك العناصر تتواجد بوضوح بين جامعة الملك فهد للبترول والمعادن وجامعتي الملك سعود والملك عبد العزيز ، أما جامعتا

الملـــك سعود والملك عبد العزيز فلا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوســطات فــيما يتعلق بعناصر الخدمة فيها ، وقد يكون السبب في ذلك اخـــتلاف جامعـــة الملـــك فهد للبترول والمعادن عن جامعتي الملك سعود والملك عبد العزيز من الناحية التعليمية والمنهجية واختلاف طبيعة العملية التعليمية والبحثية فيها عن طبيعة الجامعتين الأخريين .

٢-هناك فروض ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابة المعبرة عن رضا أعضـــاء هيـــئة التدريس بالجامعات وعناصر الخدمة (المقتنيات ٠,٠٠٠ ، التســـهيلات ٠,٠٠٠ ، الإدارة والبيئة ٠,٠٠٠ انسياب المعلومات ٠,٠٠٠، جودة الخدمة ٠,٠٠٠) نتيجة لاختلاف الكليات التي ينتمي إليها كل منهم ، وهـــذا يعنـــي أن الفـــرض الصفري مرفوض ، وبالاختبارات الإحصائية المـــتقدمة (أسلوب شيفي) اتضح أن الاختلافات في المتوسطات ذات الدلالة الإحصـــائية شملت الكليات العلمية بتلك الجامعات عن الكليات النظرية وقد يكون هذا الاختلاف مقبولاً حيث يظهر التركيز على الكليات العلمية في تلك الجامعات بشكل واضح في جامعة الملك فهد للبترول والمعادن عن جامعتي الملك سعود والملك عبد العزيز اللتين تتشابهان إلى كبير في نوعية الكليات الموجودة بكل منهما .

٣- ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابة المعبرة عن رضـــا أعضاء هيئة التدريس بالجامعات من حيث المرتبة العلمية وعناصر الخدمـــة (المقتنيات ٠,٢٩٤ ، التسهيلات ٠,١٣٤ ، الإدارة والبيئة ٠,٧٤١ ، انســـياب المعلومـــات ٠,٦٣٦ ، جـــودة الخدمـــة ٠,٥٤٣ ،) ، وهذا يعني أن الفرض الصفري مقبول .

٤- ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الإستجابة المعبرة عن رضا أعضاء هيئة التدريس بالجامعات من حيث العمر وعناصر الخدمة (المقتنيات ٠,٢٠٥ ، التسهيلات ٠,٦٢٦ ، الإدارة والبيئة ٠,٢٥٥ ، جودة الخدمة ٠,٨١٧)، وهذا يعني أن الفرض الصفري مرفوض ، بينما تم قبوله لعنصر انسياب المعلومات ٠,٠٢٧ لوجود فروق ذات دلالة إحصائية ، وبالاختبارات الإحصائية المتقدمة اتضح أن الاختلاف في المتوسطات ذات الدلالة الإحصائية تقع في الفئة العمرية الواقعة بين (أقل من ٣٠ سنة) وبين (٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة) وبين (أقل من ٣٠ سنة) وبين (٥٠ سنة وأقل من ٦٠ سنة) ، مما يتطلب عمل دراسات عن احتياجات الفئات العمرية المختلفة للتعرف عن قرب إلى احتياجات كل فئة وما يناسبها .

٥- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابة المعبرة عن رضا أعضاء هيئة التدريس بالجامعات ، من حيث سنوات استخدام المكتبة وعناصر الخدمة (المقتنيات ٠,٠٠٨ ، الإدارة والبيئة ٠,١٠٣ ، انسياب المعلومات ٠,٠٠١ ، جودة الخدمة ٠,٠٠٠) ، وهذا يعني أن الفرض الصفري مرفوض، بينما تم قبوله لعنصر التسهيلات (٠,٢٣١)، وبالاختبارات الإحصائية المتقدمة اتضح أن الاختلافات في المتوسطات ذات الدلالة الإحصائية تقع بين (١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة) وبين (١٥ سنة فأكثر) .

ويرى الباحث أن نتائج دلالة الفروق بين المتوسطات تتفق مع ما جاء في الجداول الإحصائية .

ولما كانت تلك نتائج دلالة الفروق بين المتوسطات وفقاً لقياس (Anova) فإن الجدول التالي يوضح الدلالة الارتباطية لأعضاء هيئة التدريس بتلك الجامعات.

(ع) الدلالـــة الارتباطـــية للمســـتفيدين من خدمات المكتبات الجامعية من أعضاء هيئة التدريس :

فيما يلي نتيجة الدلالات الارتباطية لأعضاء هيئة التدريس وعلاقتها بمحاور الخدمة كما تظهر في الجدول رقم (١٧٢) .

الجدول رقم (١٧٢) الدلالات الارتباطية لأعضاء هيئة التدريس

		المقتنيات		التسهيلات		الإدارة والبيئة		المعلومات والتقنية		جودة الخدمة	
		VA		VB		VC		VD		VE	
الجامعة	معامل الارتباط	0.039		-0.184	**	-0.419	**	-0.173	*	-0.137	
	معامل الأدلة	0.574		0.008		0.000		0.013		0.051	
الكلية	معامل الارتباط	-0.104		-0.104		-0.167		-0.226		-0202	
	معامل الأدلة	0.138		0.138		0.084		0.001		0.004	
الرتبة العلمية	معامل الارتباط	-0.084		-0.084		-0.229		-0.066		-0.080	
	معامل الأدلة	0.227		0.227		0.017		0.349		0254	
العمر	معامل الارتباط	-0.114		-0.114	**	-0.162		-0.092		-0.146	*
	معامل الأدلة	0.104		0.104		0.094		0.191		0.037	
سنوات استخدام المكتبة	معامل الارتباط	0.145		0.145		0.114		0.148		0.140	
	معامل الأدلة	0.137		0.137		0.240		0.034		0.045	

**** الارتباط ذو دلالة عند مستوى 0.010   * الارتباط ذو دلالة عند مستوى 0.050**

يتضح من هذا الجدول أن هناك نوعين من الارتباطات تمثلت في :

* علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية .

* علاقة ارتباطية لا تحمل دلالة إحصائية .

وتبين من الجدول ما يلي :

(١) **أعضاء هيئة التدريس** : هناك علاقة ارتباطية سببية ذات دلالة إحصائية فـيما له صـلة بعلاقة الجامعة بقطاعات التسهيلات ، الإدارة والبيئة ، انسياب المعلومات ، وبذلك فإن الفرض الصفري مرفوض فيما له صلة بهذه القطاعات .

(٢) **الكليات** : الفرض الصفري مقبول ، وهناك علاقات غير أنها ليست ذات دلالـة إحصـائية ، ولذلـك فإن تقييم المستفيدين لقطاعات الدراسة لا يختلف باختلاف الكليات المختلفة .

(٣) **المرتـبة العلمية** : الفرض الصفري مقبول فيما يتعلق بالإدارة والبيئة، وذلك نظراً لوجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين المرتبة العلمية وقطاع الإدارة والبيئة ، وعلى هذا فإن تقييم المستفيدين لعنصر الإدارة والبيئة يتأثر بالمرتبة العلمية للمستفيد .

(٤) **العمـر** : الفـرض الصـفري مقبول فيما له صلة علاقة بين التسهيلات وجودة الخدمة ، وذلك نظراً لوجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية ، وعلـى ذلـك فإن تقييم المستفيدين لقطاعي التسهيلات وجودة الخدمة يختلف باختلاف أعمار المستفيدين .

وعلى ذلك فإن الباحث يرى أن السبب في عدم رضا المستفيدين الأقل عمراً قد يعود إلى الأسباب التالية :

* مقتبل الأعمار السنية للباحثين .

* متطلباتهم من الخدمة كثيرة وآنية .

* مطالبهم في تقديم خدمة أكثر فاعلية تتفق مع احتياجاتهم .

ثانياً : طلاب الدراسات العليا :

يفـترض الباحث أن الفرض الصفري لتقييم المستفيدين لقطاعات الخدمات المكتبية المتمثلة في :

* المقتنيات .
* التسهيلات .
* الإدارة والبيئة .
* المعلومات والمعايير .
* جودة الخدمة .

لا يختلف باختلاف الجامعة التي يدرس بها الطالب أو الدرجة العلمية التي يدرس لها أو المرحلة التي يدرس بها الطالب أو عمره أو عدد سنوات استخدامه للمكتبة الجامعية .

والجـدول التالي يوضح اختبار قياس دلالة الفروق بين المتوسطات بالنسبة لقـيم المتغيرات المستقلة وعلاقتها بالخدمات المقدمة للمستفيدين وفقاً لاختبارات (Anova) الإحصائية ، وقد جاءت النتائج على النحو التالي :

الجدول رقم (١٧٣) قياس دلالة فروق المتوسطات لدى طلبة الدراسات العليا

المتغيرات المستقلة	عناصر الخدمة				
	المقتنيات	التسهيلات	الإدارة والبيئة	انسياب المعلومات	جودة الخدمة
الجامعة	٠,٠٠٠**	٠,١٣٥	٠,١٣٠	٠,٠٠**	٠,٠٠٠ **
الكلية	٠,٠٠١**	٠,٠٠٤ **	٠,٠٠٤**	٠,٠٠٥**	٠,٠٠١**
المرتبة العلمية	٠,٠٢١*	٠,٣٥٦	٠,١٦٨	٠,٧٦١	٠,٨٣٤
العمر	٠,٠٨٧	٠,٢٣٦	٠,٠٢٠	٠,١٢٨	٠,٥٩٤
سنوات استخدام المكتبة	٠,٠٠٤**	٠,٠٦٩	٠,٠٤٥*	٠,٠٣١	٠,٢٣٨

**** توجد دلالة قوية** *** توجد دلالة إلى حد ما**

ومن هذا الجدول يتضح ما يلي :

١- هـناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) وهو مستوى الدلالة المقـبول إحصـائياً بيـن متوسـطات الاستجابة المعبرة عن رضا طلاب الدراسـات العلـيا بالجامعات وعناصر الخدمة (المقتنيات ٠,٠٠٠، انسياب المعلومـات ٠,٠٠١ ، جودة الخدمة ٠,٠٠٠) نتيجة لاختلاف الجامعة التي ينتمـي إلـيها طالـب الدراسـات العليا ، وهذا يعني أن الفرض الصفري مرفوض ، بينما تم قبوله في عنصري (التسهيلات ٠,١٣٥ ، الإدارة والبيئة ٠,١٣٠) ، وبالاختـبارات الإحصـائية المتقدمة (أسلوب شيفي) اتضح أن الخلافـات بيـن المتوسطات ذات الدلالة الإحصائية لتلك العناصر تتواجد بوضـوح بيـن جامعة الملك فهد للبترول والمعادن وجامعتي الملك سعود والملك عبد العزيز ، بمعنى أن المعالجة المتعلقة بتلك العناصر متشابهة في جامعتـي الملـك سعود والملك عبد العزيز ، ومختلفة في جامعة الملك فهد للبـترول والمعادن ، وقد يكون السبب في ذلك اختلاف طبيعتها عن طبيعة الجامعتين الأخريين في كل النواحي .

٢- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابة المعبرة عن رضا طـلاب الدراسـات العليا حسب درجة الدراسة وعناصر الخدمة (المقتنيات ٠,٠٠١ ، التسهيلات ٠,٠٠٤ ، الإدارة والبيئة ٠,٠٠٤ ، انسياب المعلومات ٠,٠٠٥ ، جودة الخدمة ٠,٠٠١).

وهـذا يعنـي أن الفرض الصفري مرفوض ، ذلك أن الدرجة العلمية التي يـدرس لهـا طلاب الدراسات العليا (الماجستير ٧٢,٣ ٪ ، الدكتوراه ٢٧,٧ ٪) مـن عينة الدراسة ، ذلك يعني أن طلبة الدراسات العليا لمرحلة الماجستير يقل رضاهم عن الخدمات المكتبية المقدمة لهم مقارنة بطلبة الدراسات العليا لمرحلة الدكتوراه .

٣- ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابة المعبرة عن رضـا طـلاب الدراسـات العليا حسب مرحلة الدراسة وعناصر الخدمة (التسـهيلات ٠,٣٥٦ ، الإدارة والبيئة ٠,١٦٨ انسياب المعلومات ٠,٧٦١ جـودة الخدمـة ٠,٨٣٤) وهذا يعني أن الفرض الصفري مقبول ، بينما تم رفضه في عنصر (المقتنيات ٠,٠٢١) ، وبالاختبارات الإحصائية المتقدمة (أسلوب شيفي) اتضح أن الاختلاف بين المتوسطات ذات الدلالة الإحصائية لذلـك العنصر يتواجد بوضوح بين مرحلة الدراسة المنهجية ومرحلة إعداد مشـروع البحث ، وهذا قد يكون منطقياً ومقبولاً ، ذلك أن مرحلة الدراسة المنهجـية ومـرحلة إعداد مشروع البحث هما أكثر مراحل دراسة الطالب احتياجاً للمقتنيات.

٤- ليسـت هـناك فـروق ذات دلالـة إحصائية حسب الفئة العمرية لطلاب الدراسـات العلـيا بيـن متوسـطات الاستجابة المعبرة وعناصر الخدمة

(المقتنيات ٠,٠٨٧ ، التسهيلات ٠,٢٣٦ ، الإدارة والبيئة ٠,٠٢٠ ، انسياب المعلومات ٠,١٢٨ ، جودة الخدمة ٠,٥٩٤) وهذا يعني أن الفرض الصفري لهذه العناصر مقبول .

٦- ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية حسب سنوات استخدام المكتبة الجامعية لطلاب الدراسات العليا ، بين متوسطات الاستجابة المعبرة وعناصر الخدمة (التسهيلات ٠,٠٦٩ ، انسياب المعلومات ٠,٠٣١ ، جودة الخدمة ٠,٢٣٨) ، وهذا يعني أن الفرض الصفري لهذه العناصر مرفوض، بينما تم قبوله في عنصري (المقتنيات ٠,٠٠٤ ، الإدارة والبيئة ٠,٠٤٥ ،) وبالاختبارات الإحصائية المتقدمة (أسلوب شيفي) اتضح أن الاختلافات بين المتوسطات ذات الدلالة الإحصائية لعنصر المقتنيات تتضح بين طلاب الدراسات العليا ممن استخدموا المكتبة بين (سنتين إلى أقل من ٤ سنوات) وبين من استخدمها من (٤ سنوات إلى أقل من ٦ سنوات) وبين (٦ سنوات فأكثر) ، أما عنصر الإدارة والبيئة فتتضح بين من استخدمها من (أقل من سنتين) وبين (سنتين إلى أقل من ٤ سنوات) وبين من (٦ سنوات فأكثر) وبين من (سنتين إلى أقل من ٤ سنوات).

ويرى الباحث أن هذه النتائج لقياس دلالة الفروق بين المتوسطات تتفق مع ما جاء في الجداول الإحصائية .

ولما كانت تلك نتائج دلالة الفروق بين المتوسطات وفقاً لقياس (Anova)، فإن الجدول التالي يوضح الدلالة الارتباطية لطلاب الدراسات العليا بتلك الجامعات .

(ف) الدلالـــة الارتباطـــية للمســـتفيدين من خدمات المكتبات الجامعية من طلاب الدراسات العليا :

فـــيما يلـــي نتـــيجة الدلالات الارتباطية لطلاب الدراسات العليا وعلاقتها بمحاور الخدمة كما تظهر في الجدول (١٧٤) .

الجدول رقم (١٧٤) الدلالات الارتباطية لطلاب الدراسات العليا

		المقتنيات		التسهيلات		الإدارة والبيئة		المعلومات والتقنية		جودة الخدمة	
		VA		VB		VC		VD		VE	
الجامعة	معامل الارتباط	-0.065		0.027		0.027		-0.111		0.097	
	معامل الأدلة	0.498		0.092		0.779		0.245		0.109	
الدرجة التي يدرس لها الطالب	معامل الارتباط	0.306	**	0.264	**	0.265	**	.259	**	0.296	**
	معامل الأدلة	0.001		0.005		0.005		0.006		0.002	
المرحلة التي يدرس بها الطالب	معامل الارتباط	-0.098		-0.038		-0.171		0.067		0.082	
	معامل الأدلة	0.305		0.694		0.073		0.484		0.389	
العمر	معامل الارتباط	-0.194	*	0.128		-0.261	**	-0.182		-0.079	
	معامل الأدلة	0.041		0.179		0.006		0.055		0.409	
سنوات استخدام المكتبة	معامل الارتباط	-0302	**	-0.043		-0.204	*	-0.164		-0.142	
	معامل الأدلة	0.001		0.652		0.032		0.084		0.136	

** الارتباط ذو دلالة عند مستوى 0.010   * الارتباط ذو دلالة عند مستوى 0.050

يتضح من هذا الجدول أن هناك العديد من العلاقات ذات الدلالة الإحصائية فيما يتعلق :

١- **الدرجـــة التي يدرس لها الطالب :** الفرض الصفري مقبول ، وهناك علاقة إيجابـــية ذات دلالـــة إحصائية بين الدرجة العلمية التي يدرس لها الطالب (دكـــتوراه ، ماجستير) وقطاعات الخدمات المكتبية ، وهذا يعني أن درجة

رضـــا طلـــبة الماجستير عن جودة الخدمات المكتبية المقدمة لهم تقل عن درجة رضا طلبة الدكتوراه فيما له صلة بهذه الخدمات . ويرى الباحث أن هذه النتيجة تؤكد ما سبق التوصل إليه فيما يتعلق بأعضاء هيئة التدريس .

٢- **العمر** : الفرض الصفري مقبول ، وهناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية، فيما له صلة علاقة بين المقتنيات والإدارة والبيئة ، وهذا يعني أنه كلما زاد عمـــر المســـتفيد قل رضاه عن المقتنيات المتوفرة بالمكتبة ، وازداد رضاه فـــيما له علاقة بالإدارة والبيئة نتيجة العلاقات والخبرات التي يكتسبها من خلال تعامله داخل أروقة المكتبة .

٣- **عـــدد سنوات استخدام مكتبة الجامعة** : الفرض الصفري مقبول ، وهناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية فيما له صلة علاقة بين المقتنيات والإدارة والبيـــئة ، وهـــذا يعني أنه كلما زاد استخدام مكتبة الجامعة ازداد الرضا ، نتـــيجة العلاقـــات والخـــبرات التي يكتسبها من خلال تعامله داخل أروقة المكتبة.



الفصـل الخامس

نحو تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية السعودية.. خطة عمل مقترحة



تمهيد :

استعرضت الفصول السابقة من هذه الدراسة ، الوضع الحالي للمكتبات الجامعية السعودية ، وتحديداً مكتبات جامعات (الملك سعود ، الملك عبد العزيز، الملك فهد للبترول والمعادن) ، وما تقدمه تلك المكتبات الجامعية من خدمات للمستفيدين كافة ، سواء داخل الحرم الجامعي أم خارجه ، ومدى رضا هؤلاء المستفيدين عن تلك الخدمات في ظل عصر التحديات ، الذي يمثل فيه هذا العصر انفجار المعلومات وتسارعها بشكل لم تعد فيه تلك المكتبات قادرة على اللحاق به، وسعي المكتبات الجامعية في الدول المتقدمة كالولايات المتحدة الأمريكية وأوربا إلى الاستفادة والاستعانة بالأساليب الإدارية الحديثة ، ومنها أسلوب إدارة الجودة الشاملة في تقديم تلك المكتبات الجامعية لخدمات تحقق رضا المستفيدين ، وأوضحت تلك الفصول من الدراسة مقدار عدم اقتناع الغالبية العظمى بالمكتبات الجامعية السعودية بمفهوم إدارة الجودة الشاملة أو أسلوبها، رغم أهميته ونجاحه في الدول المتقدمة بتحسين الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية لتلك الدول .

ويسعى هذا الفصل من الدراسة إلى وضع خطة عمل مقترحة لتنفيذ مفهوم الجودة الشاملة أو الأخذ به لتحسين الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبات الجامعية السعودية .

أولاً : المكتبات الجامعية السعودية والجودة الشاملة :

تلعب المكتبات الجامعية السعودية تلعب دوراً مهماً وبارزاً في الحركة التعليمية والبحثية على حد سواء ، بما تقدمه من خدمات للمستفيدين منها ،

وتعمل تلك المكتبات جاهدة على أن تكون ذات إدارة متمتعة بالمهارة والكفاءة الإدارية والفنية ، تتمتع بأساليب إدارية عملية وراقية وبرامج حديثة تؤدي إلى الجودة الشاملة في الأداء الذي تمارسه تلك المكتبات .

ولقد أوضحت فصول الدراسة أن هناك قناعة تامة من المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية بأهمية المفهوم الإداري للجودة الشاملة ، الذي لا ينصب على كمية ما نعمل أو ما نقدمه من خدمات ، بل ينصب على الكيفية التي نعمل بها، ونقابل بها متطلبات المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية السعودية .

فالجودة الشاملة تجعل من فهم وتلبية احتياجات المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية السعودية قمة أولوياتها ، والاستجابة للمنافسة الشديدة في عالم متغير بسرعة فائقة ، إن المنافسة العالية التي تجعل من النظام الإداري القديم أمراً بالياً يتطلب التحول عن هذا النظام . وقد ذكر بيتر دركر(١) ، أحد الخبراء القياديين الأمريكان في الإدارة ،هذا التحول بأن البدء بهذا الانقلاب يتطلب الرغبة في إعادة التفكير وإعادة اختبار نظرية إدارة أعمال الشركة ، إنه يستدعي التوقف عن قول : " نحن نعرف" بدلاً من : " دعنا نسأل " .

وفي المقابل فإن التوجه من المكتبات الجامعية السعودية إلى المستفيدين من خدماتها ، يمثل التفكير الواقعي المتكامل ، وعمل الفريق ، وحتى تستطيع المكتبات الجامعية السعودية ، الحصول على أفضل النتائج ، وتحقيق أهدافها من

(١) ستيفين جورج ، أرنولد، ويمرز كيرتش / إدارة الجودة الشاملة : الإستراتيجيات والآليات المجربة في أكثر الشركات الناجحة اليوم ؛ ترجمة حسين حسنين .- الأردن : دار البشير ، ١٩٩٨م.

خـــلال خدماتهـــا المقدمـــة للمستفيدين ، فإن المسئولين عن المكتبات الجامعية الســـعودية ينبغـــي عليهم الإدراك الجيد لماهية وطبيعة المكتبات الجامعية التي يـــتولون زمام مسئوليتها وقيادتها ، فأنت لا تستطيع أن تلجأ إلى طريقة " كيفما اتفق " لمعرفة المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية السعودية، أو لفهم طبيعة الدور المناط بهذه المكتبات ، أو فهم تكامل الوظائف ، أو العمل مـــن خلال الفريق الواحد بهذه الطريقة ، ولقد أنفقت الكثير من الأموال الباهظة للدراســـات والاستشـــارات ، غير أن تلك الأموال لو تم توفيرها أو استخدامها بشكل آخر أكثر نضجاً ، لتمت الاستفادة منها .

ويعـــرف بيـــتر سينج(١) Peter Senege التفكير المنظوماتي بأنه المجال الخامس لضبط السلوك لرؤية الكل .

- إنه إطار لرؤية العلاقات المتبادلة ، لا الأشياء .
- إنه إطار لرؤية أنماط التغيير ، لا اللقطات الثابتة .

وهذا يعني أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة كنظام إداري جديد لا يعدو كونه أكثر من مجال لرؤية المكتبة الجامعية السعودية بشكل متكامل ، والعلاقات بين المســـتفيدين والعامليـــن والعمليات التي تتم فيها والخدمات التي تقدمها ، تحدد النجاح لتلك للمكتبات في تحقيق أهدافها ، وفي ظل عصر المعلومات المتسارع لا يمكـــن للمكتـــبات الجامعية السعودية البقاء خارج إطار السيطرة في أسواق منافسة بشكل متزايد ، وهي خارج إطار السيطرة إذا :

- لم تعرف المكتبة الجامعية السعودية ماذا يطلب مستفيدوها .

---

(١) Internet File: ///A:\ Page 1.htm. in 26-06-2000 .

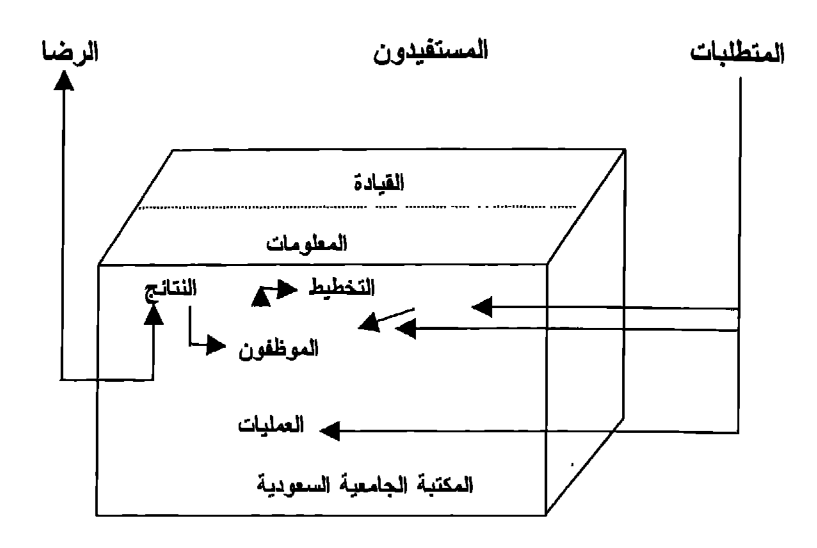
- لم تحدد المكتبة الجامعية السعودية بشكل جيد العمليات اللازمة لترجمة تلك المتطلبات إلى أفعال داخلية .
- لـم تنظم المكتبة الجامعية السعودية كل مهماتها وعملياتها مع الأهداف والغايات العامة .
- لم تستخدم المكتبة الجامعية السعودية مقاييس أساسية للإدارة بالواقع .
- لم تربط المكتبة الجامعية السعودية كل مستفيد بالتحسين المستمر .
- لم تفهم المكتبة الجامعية السعودية وتحسن جميع عملياتها الحاسمة .
- لم تشبع المكتبة الجامعية السعودية وتحققها رغبات المستفيدين من خدماتها.

والغالبـية مـن المتعامليـن أو العاملين بالمكتبات الجامعية السعودية غير معتاديـن علـى التفكير في مكتباتهم الجامعية السعودية بهذه الطريقة ، في ظل الـتعامل مع عمليات وخدمات تقدمها تلك المكتبات ومواجهة المنافسة الشديدة . ويحاول هؤلاء المتعاملون أو العاملون بتلك المكتبات فهم كيفية انسجام كل تلك العناصـر معـاً ، ولهـذا فهناك حيرة من أين البداية ..! وهذا يعني أن هؤلاء المتعاملين أو العاملين تنقصهم قاعدة رؤية الكل .

ولهـذا فالتفكـير المنظوماتـي يمنحـنا كمتعاملين أو عاملين مع المكتبات الجامعية السعودية اللغة التي تبدأ بإعادة أسلوب تفكيرنا .

ونمـوذج الإدارة الجديـد بمفهوم الجودة الشاملة يحقق للمكتبات الجامعية السـعودية كـل تلك العناصر ، وذلك من خلال تركيز اهتمام المكتبة الجامعية السعودية على المستفيدين من خدماتها ، ومن ثم تحديد العمليات التي تؤدي إلى

تلبـــية احتياجاتهم وتحسينها ، ولكن كل ذلك يتطلب أن " نرى الكل " لفهم عمل النموذج الإداري الجديد كمنظومة متكاملة .

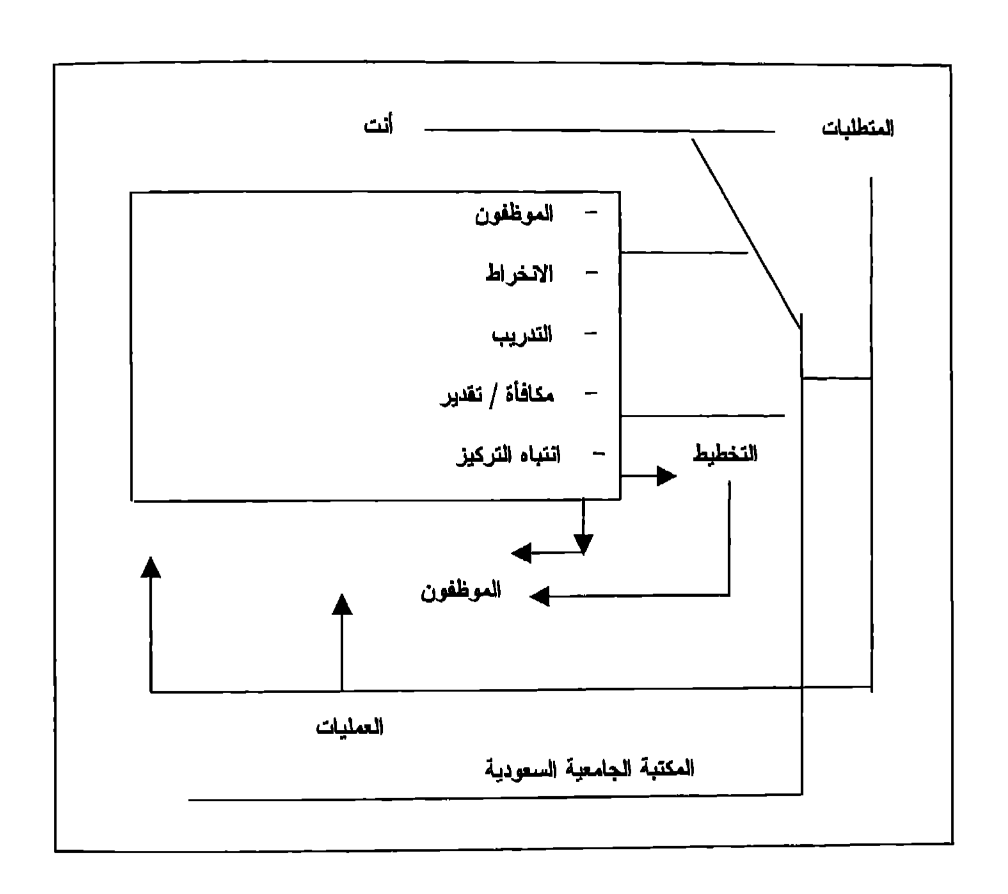


الشكل رقم (٢) النموذج الإداري الجديد (كمنظومة متكاملة)

إن هـــذا الـــنموذج يحدد العناصر الرئيسية والطرق التي ترتبط بها ، حيث يظهـــر الـــنموذج أنه مقاد بمتطلبات المستفيدين من خدمات المكتبة الجامعية ، وموجـــه إلـــى تلبـــية احتياجاتهم من المعلومات المعرفية التي تحقق طموحاتهم ورغـــباتهم ، والقيادة والمعلومات تؤثر على كل أجزاء التنظيم فالقيادة تلزم كل شخص في المكتبة الجامعية السعودية على تلبية احتياجات المستفيدين من خلال التحســـين المســـتمر ، والمعلومات تجمع من كل النقاط الرئيسية لتقييم العمليات الجاريـــة في المكتبات الجامعية وتحسينها ، وللمساعدة في اتخاذ قرارات مبنية علـــى الوقائع ، ويتهمك القادة والإداريون والموظفون والمستفيدون والناشرون

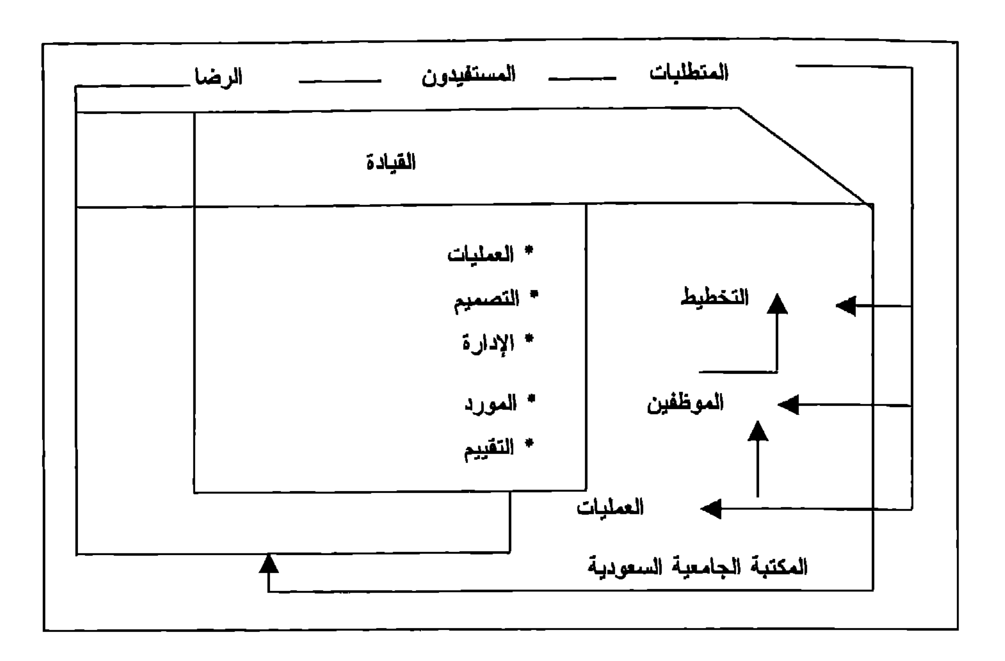
والمزودون في علمية التخطيط ، فيرسمون برنامجًا يستطيع كل قسم في المكتبة الجامعية السعودية وكل موظف بها وفرق العمل بها ترجمته إلى أفعال يومية.

إن قادة المكتبات الجامعية السعودية والمديرين ورؤساء الأقسام والموظفين هـم فـي مركز النموذج الجديد منشغلون بالتخطيط والإدارة وتحسين العمليات وخدمة المستفيدين كما تظهر في الشكل التالي رقم (٣) .



الشكل رقم (٣) مساهمة الموظفين في النموذج الإداري الجديد (بتصرف من بزنيس ويك)

كما أن النظام الإداري الجديد موجه عمليًا، فالتنظيم الأفقي يهدف إلى تحقيق متطلبات المستفيدين من الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبات الجامعية السعودية ، وهو ما يظهر في الشكل التالي رقم (٤).



الشكل رقم (٤) دور العمليات في نموذج الإدارة الجديدة (بتصرف من مجلة بزنيس ويك)

ومقياس النجاح سواء للعمليات أو الأداء أو الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية السعودية هو النتائج التي تستخدم من ثم لتطوير الخطط أو تعديلها وتحسين العمليات ، والتنبؤ بتلبية احتياجات المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية السعودية .

إن النموذج الإداري الجديد موجه نحو النتائج التي تقدم الرابط بين متطلبات المستفيدين ونظام المكتبات الجامعية السعودية .

ومن خلال هذا التركيز يتم تحقيق الغرضين المزدوجين للجودة :

١- قيمة أعظم للخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية السعودية للمستفيدين من تلك الخدمات .

٢- أداء أفضل للمكتبات الجامعية السعودية منعكس في مؤشرات الإنتاجية والفعالية . والمكتبات الجامعية الناجحة تستخدم النتائج لتقييم التقدم وإبقاء الموظفين مركزين على أهدافها ، ولذلك ينبغي النظر بشكل خاص إلى أدوار المديرين والمشرفين بالمكتبات الجامعية السعودية في نقل متطلبات المستفيدين من خدمات تلك المكتبات إلى جميع أفرع التنظيم بها ، والتأكد من مواجهة تلك المتطلبات ، وهذه الأدوار تتطلب مهارات جديدة :

- القدرة على الإصغاء .
- الاقتناع .
- التدريب .
- التقييم .
- التسهيل .
- الخدمة .

وأحد الأسباب في تغيير الأدوار أن النموذج الإداري الجديد يؤكد على استخدام الموظفين ، فقد اكتشف قادة الجودة الشاملة أن عملية التخطيط ، تتحسن عندما يشترك فيها عدد أكبر من الموظفين ، واقتنعوا أنهم أكثر تأهيلاً لإدارة

وتحسين العمليات المتضمنة للعمليات التي تلبي احتياجات المستفيدين ، هم أولئك الموظفون المنهمكون فيها .

والبقاء قريباً من المستفيدين يتضمن العديد من العمليات والعمليات الفرعية المختلفة ، ونموذج الإدارة الجديد موجه نحو العمليات ، ويرى كل شيء تعمله المكتبة الجامعية السعودية بلغة العمليات التي يتضمنها ، والفرز عبر هذه العمليات هو غالباً أحد أهم المهام الأولى التي تقوم بها المكتبات الجامعية السعودية . عند إقلاعها عن استخدام نموذج الإدارة التقليدي .

وتنظم المكتبات الجامعية السعودية حول العمليات الجذرية التي تلبي احتياجات المستفيدين .

وإدارة العمليات تتعلق بتجديد هذه العمليات الجذرية وتحسينها ، ثم الانكباب على كل العمليات الأخرى التي تغذيها ، فإن هناك العديد من هذه العمليات خارج سيطرة المكتبات الجامعية مع الموردين والناشرين .

ثانياً : قيادة التحول :

حتى تتفهم المكتبات الجامعية السعودية التحول من النظام الإداري القديم إلى النظام الإداري الجديد عليها أن تدرك الفوارق بينهما ، التي يوضحها المشروع التالي :

مشروع المكتبة الجامعية السعودية في حالة التحول

نموذج الإدارة القديم ← → نموذج الإدارة الجديد

عمودي	التنظيم	أفقي
أوتوقراطي	القيادة	تعاوني
الربح	مركز الاهتمام	المستفيدون
الخدمة الذاتية	الدوافع	الإيثار الواقعي
مكتف ذاتياً	الهيكل	معتمد تبادلياً
محلي	الأسواق	عالمية
رأس مالي	المصادر	المعلومات
الكلفة	الأفضلية	الوقت
متجانس	القوى العاملة	متمايزة
الأمان	توقعات العامل	النمو الشخصي
عن طريق الأفراد	العمل	عن طريق الفريق
مفروض	النوعية	شخصي

هـذا المشـروع مقتبس من مجلة بزنيس ويك " إعادة اكتشاف أمريكا " ١٩٩٢م (بتصرف) .

وهـنا يتبادر سؤال يطرح نفسه : كيف يمكن للمكتبات الجامعية السعودية الانهماك في عملية تحسين الجودة ؟ !!

إن من يطرح مثل هذا التساؤل يعرف أنه ينبغي العودة إلى المكتبة الجامعية السـعودية حيـث تحسين الجودة ليس من أولوياتها .. لماذا ؟ لأن الإدارة العليا للجامعة لم تجعلها كذلك .

إن قيادة الجامعة المتمثلة في الإدارة العليا تمسك بمفتاح التحسين المستمر ، فإذا ما احتفظت إدارة الجامعة العليا بهذا المفتاح ، فإن المكتبة الجامعية لا تملك الفرصة لتصبح من قادة الجودة ، ويمكن للمكتبة الجامعية السعودية ، أن تطبق تحسـينات متـناثرة عبر اجتهادات متفاوتة ، ويمكنها تدريب كل شخص على أساسـيات الجـودة ، والإلحاح في تطبيقها ، ولكن كل ذلك دون قيادة واضحة متماسـكة لـن تصبح المكتبة الجامعية أبدًا أحد قادة الجودة الشاملة ، ونظامها الإداري لـن يكون أبداً ذا معنى وفعالاً ، وجهودها التحسينية ستستبدل في آخر الأمر ببدعة إدارية جديدة مخادعة .

إن على إدارة الجامعة العليا قيادة عملية تحسين الجودة ، لأنها المسئولة عن جعـل الجامعـة منافسة وقابلة للربح أكثر ، والطريق الوحيد لعمل ذلك بثبات وعلـى المـدى الطويل هو التحسين الدائم لمنظومة الجامعة ككل ، وهذا يمثل رغبة عارمة لجعل المكتبة الجامعية السعودية أفضل ما يمكن .

وفـي هـذا يقول جيمس آر.. هاوتون(١) :" عندما تدخل في الجودة تصبح رافضـاً لانعدام الجودة في الأعمال والخدمات والتقييم والتنظيمات الأخرى " ، لأن الجودة الآن هي مرحلة مسيطرة في مجتمعنا .

ولهذا فالدور الملقى على عاتق إدارة الجامعة العليا يتمثل في :

- ماذا تستطيع كإدارة عليا فعله للجامعة لقيادة عملية التحسين ؟
- ما هي قيم الجامعة بالنسبة للجودة ؟

---

(١) Internet File: ///A:\ Strategic-managemetnt.htm. in 26-06-2000 .

- كـيف تسـتطيع الجامعة إيصال هذه القيم إلى كل المتعاملين معها من مستفيدين وموظفين وطلاب وأعضاء هيئة تدريس وما إلى ذلك ؟

- كيف يمكن لإدارة الجامعة التحسين المستمر كقائدة للجودة ؟

إن الخطـوة الأولــى في قيادة التحول إلى الإدارة المنظوماتية هي الالتزام بهذه العملية لثبات الهدف ومسئولية إدارة الجامعة العليا في إنشاء مناخ يكون فيه التفوق هدف كل واحد ، ويصف " هاوتون"(١) ما تعني له القيادة بقوله :

فــي الــنهاية ، الجودة هي شيء يصبح شخصياً بشكل عميق ، إنها التزام بطــريقة في الحياة ، بطريقة للتعامل مع الآخرين ، والجودة ليست بركة سباحة صغيرة ، إنها محيط ، فإذا لم تستعد للغوص ، إذا لم تغمر نفسك كلياً ، فإنك لن تأمل في انتزاع منظمة كاملة للقفز فيها ، وذلك هو السبب في أن الجودة تبدأ من القمة مع قادة المنظمة .

ولذلك ، فالقيادة لا تبدأ بالقوة ، بل بفرض الرؤية أو هدف التفوق ، ويصبح المــرء قــائداً حين يكون قادراً على إيصال هذه الرؤية بطريقة تجعل الآخرين يشــعرون بالتمكــن لتحقيق النجاح ، أعتقد أن هذا هو الدور الذي ينبغي على الإدارة العليا للجامعة القيام به بهدف عملية التحسين المستمر ، وهذا الدور ينتقل تلقائياً إلى المسئولين عن المكتبات الجامعية للقيام به لتحقيق النجاح والهدف من تلك المكتبات في أداء رسالتها وخدماتها للمستفيدين .

(١) Internet File: ///A:\ apdx2.htm. in 26-06-2000.

والمكتبات الجامعية السعودية ، يتطلب منها نموذج الإدارة الجديد التحول في تفكير المسئولين عنها الذين يقاومون نموذج المنظومة كوجهة نظر لمكتباتهم الجامعية.

فالنموذج ليس شيئاً يمكن إلصاقه بالطريقة التي تعمل بها ، ولا هو شيئاً يمكن عمله بالإضافة إلى الأعمال اليومية التي تقوم بها .

النموذج طريقة مختلفة للقيادة والإدارة ، والنموذج يستلزم تغيير رؤية المسئولين عن المكتبات الجامعية السعودية ، عن الدور الذي تقوم به حالياً، والدور المطلوب منه القيام به لتحسين النظام في تلك المكتبات .

ونموذج الإدارة الجديد يعني قبول مسئوليات مختلفة تماماً عن تلك المسئوليات التي كان المسئول عن المكتبات الجامعية السعودية يقوم بها في ظل نظام الإدارة القديم، ومنها :

- المسئول عن المكتبة الجامعية السعودية يقود عملية تحسين الجودة ، لا أحد آخر في المكتبة يستطيع قيادتها بفعالية .
- المسئول عن المكتبة الجامعية السعودية متحمس للجودة ، قيادة جهود التحسين لا تتم في قضاء الوقت كله في الأمور والإجراءات اليومية، وإنما من خلال التفكير المستمر بالجودة .
- المسئول عن المكتبة الجامعية السعودية يفهم احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم ، لأن الجودة تحدد من قبل المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية فإن المسئول عن هذه المكتبة يحتاج لقضاء الوقت مع

المستفيدين ، لمعرفة مرئياتهم ومقترحاتهم حول الخدمات التي تقدمها لهم المكتبة الجامعية ، ومقارنة تلك المرئيات والمقترحات مع ما يعرفه غيره في المكتبة الجامعية ، عندها فقط سيعرف المسئول عن المكتبة الجامعية السعودية ما إذا كانت هذه المكتبة – فعلاً– موجهة لخدمة المستفيدين وتحقيق احتياجاتهم وتوقعاتهم .

- المسئول عن المكتبة الجامعية السعودية يفوض كل شخص في المكتبة السلطة المناسبة لمواجهة تلك الاحتياجات والتوقعات : إن على مسئول المكتبة الجامعية السعودية أن يجعل جميع الموظفين منهمكين في تحسين الجودة ورضا المستفيدين والعمل على تشجيع التدريب حتى يتمكن هؤلاء الموظفون من تحقيق غاياتهم ، وعليه كذلك تقديم جوائز تحفيزية وأشكال مختلفة للتقدير ، وذلك سيشجع الموظفين على العمل معاً من أجل الأهداف العامة ، وعلى هذا المسئول كذلك إيجاد ثقافة يعتبر فيها كل شخص مصدراً ثميناً ، وينظر فيها إلى رضا الموظف على أنه مؤشر لرضا المستفيدين .

- المسئول عن المكتبة الجامعية السعودية والإدارة بالوقائع : إن على مسئول المكتبة الجامعية السعودية أن يبقي تحت نظره كل المؤشرات التي يحتاجها لتقييم الأوضاع في المكتبة الجامعية وتعزيز ما سيفعله لاحقاً .

- المسئول عن المكتبة الجامعية السعودية وتشجيع عملية التحسين : إذا ما قدر للمسئول عن المكتبة الجامعية السعودية أن يخطو للوراء قليلاً

لمراقـــبة أي جزء في المكتبة لأي فترة من الزمن ، فسيلاحظ أن العمل يتبع عمليات متنوعة ، وكلما تمكن هذا المسئول من إدارة هذه العمليات بشـــكل أفضل كان الموظفون أكثر إنتاجية ، وتكون جودة عملهم أعلى، إن المســئول عــن المكتبة الجامعية السعودية يستطيع أن يساعد المكتبة الجامعـــية في التركيز على عملية التحسين بدراسة العمليات التي ينهمك فيها .

- المســئول عن المكتبة الجامعية السعودية وعملية التخطيط الإستراتيجية للإبقـــاء على تركيز المكتبة : إن على المسئول عن هذه المكتبة إرساء الغايـــات والأهداف والرسالة الواضحة للمكتبة الجامعة السعودية ، ومن ثـــم استخدام التخطيط لترجمة تلك الغايات والأهداف إلى أعمال الفريق الواحد في المكتبة الجامعية السعودية .

- المسئول عن المكتبة الجامعية السعودية يطلب تحسيناً مستمراً وسريعاً : المكتـــبات بمختلف أشكالها متاحة للمستفيدين ، ولتحقيق أداء متفوق في الخدمـــات التـــي تقدمها المكتبة الجامعية السعودية فإن ذلك يعني تحدي الآخريـــن للتغيـــير والتحســـين ، وبالتالـــي توجـــيه طاقاتهم ومعارفهم وتصميمهم في اتجاه الرؤية المشتركة .

ويـــرى الباحـــث أن مـــثل هذا النظام في القيادة كفيل بأن تحقق المكتبات الجامعـــية السعودية من خلاله نتائج ناجحة ، وترضي بذلك المستفيدين كافة من خدماتهـــا وبمخـــتلف توجهـــاتهم ومشـــاربهم ، وكفيل أيضاً بأن تظل المكتبات الجامعية السعودية في المنافسة ويشار إليها بالبنان .

ثالثاً : المكتبات الجامعية السعودية والتركيز على احتياجات المستفيدين :

إن نمـوذج الإدارة الجديد – مفهوم الجودة الشاملة – موجه إلى المستفيدين مـن الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبات الجامعية السعودية ، الموجهة بشكل أسـاس إلـى المستفيدين منها داخل الحرم الجامعي بمختلف طبقاتهم الأكاديمية والإدارية والفنية ، وهـي بهذا تختلف جذرياً عن المكتبات الأخرى .

يقـول " غريـنغ لـي[1] : فـي الماضـي كان كل ما فعلناه مراقبة رضا المستفيدين، ولكن الآن رضا المستفيد يقود كل ما نفعل ، فمعظم النشاطات التي نقـوم بهـا هي نتاج الحاجة التي يحددها رضا المستفيد أو مشكلة مع رضاه ، وسـواء كـان الأمر حول كيفية تقديم خدماتنا أو سهولة التعاون معنا أو جودة منتجاتنا ، كل ما نفعله الآن يشير إلى بعض مفردات رضا المستفيد .

ويقـول "لـي"[2] : استعمل الرضا لإعطاء الشرعية للطريقة التي كنا نقدم العمـل بها ، للطريقة التي قمنا بالعمل بها ، والآن الرضا يقود هذه الطريقة ، وذلك تغيير درامي .

إن المكتـبات الجامعـية السـعودية التي تبني منظومتها على قاعدة إشباع احتياجات المستفيدين ينبغي عليها الحذر من كون هذه القاعدة مأمونة ، ذلك أن هـذا يتطلب معرفة تفصيلية ودقيقة لاحتياجات المستفيدين من خدماتها ، خاصة أن بعض البيانات المتوفرة بتلك المكتبات عن رضا المستفيدين ليست مؤشرات

(١) Internet File: ///A:\c24.htm in 26-06-2000 .

(٢) Internet File: ///A:\preface.htm. in 28-06-2000 .

جـيدة ، ولذلـك ينبغـي على تلك المكتبات توجيه السؤال التالي بشكل مستمر للمستفيدين من خدماتها :

ما مدى رضاك عن الخدمات التي تقدمها لك المكتبة ؟

واسـتطلاع المكتبة الجامعية السعودية بهذا السؤال للمستفيدين من خدماتها سـيوفر لهـا حصـيلة جـيدة مـن المعلومـات تجعلها أكثر قدرة على التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية .

واستطلاع المكتبة الجامعية السعودية لمرئيات المستفيدين من خدماتها يشكل لـتلك المكتبة الاحتفاظ بأولئك المستفيدين ، ويمنحها أفضلية تنافسية مع غيرها ممن يقدم مثل خدماتها ، وهذا الاحتفاظ يحقق للمكتبة الجامعية السعودية ما يلي :

- يلبـي احتـياجات الموظفين في الحصول على تغذية راجعة من أولئك المسـتفيدين الذين يتلقون خدماتهم ، فإعطاؤهم الإذن بأن يستحوذ عليهم رضا المستفيدين يجعلهم قادرين على تقديم نوعية الخدمة التي سيقدرها المستفيدون .
- يقدم تركيزاً متكاملاً للتحسين ، فالاستحواذ على المستفيدين رؤية موحدة توجه جهود الجميع نحو الأهداف المشتركة .
- تحقـيق الأفضـلية التنافسية : المستفيدون من خدمات المكتبة الجامعية السـعودية عـند اقتناعهم بأن المكتبات الجامعية السعودية تهتم بتحقيق متطلـباتهم واحتـياجاتهم سـيؤدي ذلك بهم إلى عدم الاستعانة بمكتبات أخـرى للحصـول مـنها علـى احتياجاتهم ، ولبقاء المكتبات الجامعية

الســـعودية في وضع تنافسي مع غيرها ، هناك تساؤلات تطرح نفسها ، ينبغي على تلك المكتبة أن تضعها نصب عينيها، وهي :

- من هم المستفيدون ؟
- كيف يمكن تقرير متطلباتهم ؟
- كيف يمكن للمكتبة الجامعية استخدام رضا المستفيدين في توجيه أعمالها .

إن نموذج الإدارة الجديد – مفهوم الجودة الشاملة – يجعل رضا المستفيدين الكلي هو هدف المكتبة الجامعية بأقسامها كافة ، وتركيزها على المستفيدين هو ما يوصلها إلى تحقيق أهدافها .

إن المكتـــبات الجامعية السعودية تدور حول رضا المستفيدين من خدماتها ، وهـــو مـــا يجعل معرفة ما يتوقعه المستفيدون وما يطلبونه هو الوظيفة الأكثر أهمـــية لهذه المكتبات ، ومعظم المكتبات الجامعية السعودية تفترض أنها تعرف مـــن هم المستفيدون من خدماتها ، والراجح أن هذا الافتراض على حق ، ولكن توجـــد درجـــات من المعرفة ، إذ كلما كانت هذه المعرفة أعظم ، كانت فرصة المكتـــبة الجامعـــية أعظـــم لإرضاء المستفيدين من خدماتها وتحقيق متطلباتهم واحتـــياجاتهم ، كما أن جمع المعلومات عن هؤلاء المستفيدين أمر صعب ، ولكن عمل المكتبة الجامعية السعودية يتسم بالسرعة والتغيير ، وعدم وجود المعلومات لـــتلك المكتبات الجامعية عن مستفيديها سيجعلها خارج إطار المنافسة ، قبل أن تـــدرك تلـــك المكتـــبات أن تحقيق رغبات المستفيدين واحتياجاتهم قد ذهب مع الـــريح، وهذا يتطلب من المكتبات الجامعية السعودية توفير العديد من البيانات

والمعلومـــات عـــن المســـتفيدين مـــن خدماتها بهدف معرفة الكثير عن أولئك المستفيدين ومعرفة المكتبة الجامعية السعودية الكثير من مستفيديها يتطلب منها :

- إجراء مسح عام للمستفيدين لمعرفة مرئياتهم ومقترحاتهم حول الخدمات التي تم تقديمها لهم .
- إجـــراء مسح لبعض الخدمات وذلك من خلال الحديث المباشر مع بعض المستفيدين .
- الاتصال ببعض المستفيدين بشكل شخصي لمعرفة مرئياتهم ومقترحاتهم .
- إقامة لقاءات مع المستفيدين لمناقشتهم ومعرفة متطلباتهم ، وهذه اللقاءات تعقـــد ســـنوياً وكـــل فصل دراسي للمجموعات من المستفيدين الذين يتم التركيز عليهم محلياً .
- وجود فريق للتحليل التنافسي بالمكتبة الجامعية السعودية .
- التأكد من صحة معلوماتها عن المستفيدين من خلال مسوحات مستقلة .

والمكتـــبة الجامعـــية الســـعودية التـــي تود البقاء قريباً من المستفيدين من خدماتها، تضع عدم الرضا عاملاً في معادلة قاعدة بياناتها ومعلوماتها، وتصنيف شكاوى هؤلاء المستفيدين ومقترحاتهم، وتوزيعها داخل المكتبة الجامعية، لتحديد الأسباب الجذرية لأي مشكلة قد تواجه المستفيدين من خدمات تلك المكتبات.

إن العمـــل فـــي الـــنموذج الإداري الجديد – مفهوم الجودة الشاملة – يبدأ بالتركـــيز علـــى المســـتفيدين وينتهـــي بإشباع احتياجاتهم وتحقيق متطلباتهم ، فمتطلبات المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية السعودية التي تركز المكتبة

الجامعــية السعودية اهتمامها لتحقيقها هي المتطلبات نفسها التي يمكن بها قياس الرضـــا ، والتغييرات في تلبية تلك الاحتياجات تجري معها تغييرات في كيفية قيام المكتبة الجامعية السعودية بأداء رسالتها ، وهو ما يؤثر بطبيعة الحال على رضا المستفيدين ، فالنظام الإداري الجديد – الجودة الشاملة – نظام دائري مغلق موجه إلى إرضاء المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية .

رابعاً : المكتبات الجامعية السعودية والتخطيط الإستراتيجي :

إن وظيفة التخطيط الإستراتيجي في نموذج الإدارة الجديد – الجودة الشاملة – توحــيد كل جهود المكتبة الجامعية السعودية نحو رضا المستفيدين من خدماتها والجودة في عملية الأداء ، وعملية التخطيط تجعل من الممكن لجميع الموظفين بالمكتــبة الجامعية السعودية اقتران مهماتهم بأهداف معينة للمكتبة ، مثلما يفعل الموظفــون فـــي مكتــبات أخرى وعملية التخطيط الإستراتيجي ليست لتوحيد نشـــاطات تحســين الجودة داخل المكتبات الجامعية السعودية فحسب ، بل لقيادة عملية التحسين بأكملها .

وتبدأ عملية التخطيط الإستراتيجي عندما تحدد الإدارة العليا للجامعة القضايا الإستراتيجية للجامعة ككل ، والتي على ضوئها يتم مواجهة القضايا التالية :

- من المشمول في عملية التخطيط ؟
- مـــا البـــيانات والمعلومـــات التـــي تغذي عملية التخطيط ، بما في ذلك احتياجات المستفيدين وإمكانيات المكتبة الجامعية ؟
- كيف تنصب عملية التخطيط على التحسين المستمر ؟

- ♦ كيف تنشر الخطة عبر مكتبة الجامعة ؟
- ♦ كيف تحسن عملية التخطيط ؟

وبعد استكمال عملية التخطيط الإستراتيجي ، تتولى إدارة الجامعة العليا تقييم المقترحات التي وردت في تقرير إعداد الخطة وتبادر إلى التغييرات في الدورة التخطيطية القادمة ، وعندما تكون التغذية الراجعة قد ولدت تحسيناً مستمراً يتمثل في :

- زيادة أعداد الموظفين المشاركين في العملية .
- إشراك المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية في العملية .
- توسيع التدريب لإعطاء الموظفين أدوات أكثر لتحقيق أهدافهم .

فإن المكتبات الجامعية السعودية ، ينبغي لها القيام بتخطيط الجودة وتخطيط العمل في وقت واحد ، ومعاملة الاثنين كوحدات منفصلة توحي إلى الموظفين بأن الجودة توجد خارج بقية العمل ، وبأنهم يستطيعون العمل في الجودة هنا وفي أي شيء آخر هناك ، ويبتدع الرؤساء ببعض المكتبات الجامعية السعودية بيئة للتحسين المستمر بإظهارهم أن الجودة شيء أصيل في كل شيء يعمله كل موظف .

إن عملية التخطيط الإستراتيجي يمكن استخدامها لتنسيق تحسين الجودة وتسريعه، وتوحيد النشاطات عبر عملية التخطيط الإستراتيجي ، تجعل من الممكن لأي مكتبة جامعية مهما كان حجمها من تركيز جميع مصادرها على

الإستراتيجيات والأهداف التي هي أساسية لنجاح المكتبة الجامعية السعودية في تحقيق أهدافها .

خامساً : المكتبات الجامعية السعودية والإدارة :

إن إدارة المكتبة الجامعية السعودية وعملية تحسين الجودة في الخدمات التي تقدمها للمستفيدين هي التي تقرر نجاح هذه المكتبة في تحقيق أهدافها ، غير أنه في مكان ما بين التفكير في ذلك والاعتقاد به يقف جدار من الرافضين .

- فالإدارة هي المفتاح ، إلا أن تكون المنافسة غير عادلة .
- فالإدارة هي المفتاح ، إلا إذا كان الموظفون لا يقومون بعملهم .
- فالإدارة هي المفتاح للإجابة على التساؤلات التالية :

- كيف يمكن للمكتبة الجامعية السعودية ترجمة انتباه المستفيدين من خدماتها إلى متطلبات لمديري المكتبة والموظفين الآخرين .
- كيف يمكن إيصال هذه المتطلبات إلى جميع أرجاء المكتبة الجامعية السعودية .
- كيف يمكن التأكد من أن المتطلبات يجري تلبيتها .

ونموذج الإدارة الجديد – الجودة الشاملة – لم يكن رؤوفاً برؤساء النمط القديم الذي من الممكن له الإجابة على تلك التساؤلات بشكل فظ وبإعطاء أمر بسيط واحد : "اعمله " . فمع ظهور الجودة الشاملة أصبح لزاماً على المسئولين

بالمكتبات الجامعية السعودية أن يتعلموا كيف يصغون إلى مرؤوسيهم ، وتشجيع تغذيتهم الراجعة ، ودعم مبادراتهم ، ويقنعون بدلاً من الأوامر ، والإشراف على التدريب ، ويدربون ، ويسهلون ، ويخدمون ، وهذا ليس الوظيفة التي طمح إليها الكثيرون ، وإذا لم تكن هذه التوقعات كافية ، فإن شبح فرق العمل المسيرة ذاتياً تهدد بإلغاء وظائفهم كلياً .

ويبدو كل هذا وكأنه يوحي بالتناقض : إذا كان مفتاح النجاح هو عملية الإدارة فما الذي يجب أن تعمله الإدارة بالضبط ؟ !

إن الإداريين بحاجة لفهم طبيعة عمل المكتبة الجامعية السعودية ، التي يعملون بها ، والتي هم عنها مسئولون ، إنهم بحاجة لجعل تلك المكتبة متناغمة مع متطلبات المستفيدين وجعل كل شخص وعمله تحت مسئوليتهم ، وليس عمل ذلك تحت التهديد .

وقيادة المكتبة الجامعية السعودية هي التي تحدد أهدافها ، بينما المستفيدون من خدماتها هم الذين يحددون ويوضحون لقيادة المكتبة على ماذا تركز ، ويحول التخطيط الإستراتيجي أهداف المكتبة ومتطلبات المستفيدين إلى برامج جاهزة للمتابعة ، غير أن أول ما يجب عمله هو أن تترجم تلك البرامج والأهداف إلى متطلبات تثبت انتباه جميع الموظفين على التحسينات المحددة التي يمكن لهم القيام بها وعملها .

وبدون هذه المتطلبات المشتركة الموصلة بوضوح والمراجعة في مجال التقدم فإن الأمر يبدو وكأنه سراب بدلاً من الترنم مع التحسينات المستمرة .

ولتحقيق تلك الأهداف ينبغي على المكتبة الجامعية السعودية القيام بالآتي :

- إنقاص عدد المستويات الإدارية والإشرافية وزيادة نطاق الإشراف .
- التنظيم إلى أحجام أكثر قابلية للإدارة لبناء فرق العمل وإعطاء الموظفين حساً أعظم بالرقابة .
- التكامل بين النشاطات المرتبطة لكسر الجدران المصطنعة للأقسام وتخطي العوارض العمودية .
- تغيير الدور التقليدي من الإشراف الشرطي إلى التدريب والتوجيه .
- جعل الجودة في المقام الأول على جداول الاجتماعات والمراجعات والخطط والمكافآت .

والمكتبات الجامعية السعودية عليها مراجعة الأداء ومقارنة المتطلبات بشكل متكرر وبطرق عدة ، للتأكد من أن المتطلبات قد تحققت ومن أجل تحديد أولئك الذين يحتاجون المساعدة ومساعدتهم ، وفي نموذج الإدارة الجديد – مفهوم الجودة الشاملة – ليس الهدف من المراجعة تثبيت اللوم أو إخافة الموظفين في العمل أو إنزال العقاب ، بل العكس تماماً ، فالإداريون والموظفون يناقشون بشكل متبادل علاقات العمل مركزين على الحاجة لتمكين كل شخص في المكتبة من أداء عمله ، وتفويض الصلاحيات لتحقيق أهدافها .

ولا يعني ذلك أن نماذجنا المعيارية لا تقيم الأداء الفردي ، فالأداء الفردي يحكم عليه بقدرة الموظف على إتقان معايير المكتبة الجامعية السعودية ، ويحكم عليه من خلال استبانات الرأي ، وفي نموذج الإدارة الجديد – الجودة الشاملة –

تكون العملية الإدارية طريقة منتظمة لمواجهة توقعات المستفيدين وتجاوزها من خدمات المكتبات الجامعية السعودية ، والطريقة تتضمن كل عنصر في منظومة المكتبة الجامعية السعودية ، والتحول في التفكير شيء دراماتيكي ، مثل الذي يخرج من نفق ضيق للأفق الواسع ، والنفق الضيق يمثل الإشراف الإداري اليومي.

وإدارة الجودة هي إدارة العملية ، وهي إدارة المنظومة ، ولذلك فالجودة ليست واجباً قابلاً للتكييف ، بل هي مسئولية كل فرد في المكتبة الجامعية السعودية.

سادساً : المكتبات الجامعية السعودية وإشراك الموظفين :

إن تفويض السلطة والمسئولية والإبداع من قبل الموظف ستكون نتيجتها الحتمية النجاح طويل المدى لتلك المكتبة الجامعية ، غير أن إدارة المكتبة الجامعية إذا لم تكن ذات استعداد لمنح الموظفين السيطرة على نشاطاتهم والحرية في اتخاذ القرارات الهامة والمسئولية عن أفعالهم ، فإن النتيجة الحتمية التي تقود المكتبة الجامعية إلى النجاح طويل المدى لن ترى النور .

فإشراك الموظف هو التزام طويل المدى وطريقة جديدة لتسيير العمل وتغيير أساسي في الثقافة ، فالموظف الذي تم تدريبه ومنح الصلاحية له ، وجرى تقديره على نجاحاته ، ينظر إلى عمله من منظار مختلف ، إذ لم يعد يعمل ما يطلب منه أو ينتظر نهاية الأسبوع ، بل إنه يشعر أن المكتبة الجامعية التي يعمل بها يملكها ، ويشعر في قرارة نفسه أنه مسئول شخصياً عن أدائها .

والمسئولون عن المكتبات الجامعية السعودية الذين يحاولون انتزاع بعض هذه المقومات ينتهون بموظفين محبطين ، وأداء المكتبة الجامعية سيعاني من ذلك وأي محاولة تجري بعد ذلك لإنعاشه ستواجه باللامبالاة .

وإشـــراك الموظف فيه فائدة جمة ، ولكن كطريقة لتسيير العمل فقط ، وهو ليس شيئاً تعمل به على نطاق ضيق ، فهذا لا يعمل كحل قصير المدى ، ولكنه من القوة بحيث يمكنه تغيير عالم المكتبة الجامعية إلى الأبد .

وإشراك الموظف في عمليات المكتبة الجامعية السعودية ، مثل إدارة الجودة الشاملة ، يمس كل أجزاء هذه المكتبة ، ويمكن أن تتم هذه المشاركة من خلال :

- إنشاء علاقات ما بين الموظفين بالمكتبة الجامعية السعودية والمستفيدين من خدماتها .
- ترجمة الموظفين بالمكتبة الجامعية لتوقعات المستفيدين إلى خدمات .
- الموظـف بالمكتـبـة الجامعية هو الذي يدير عمليات المكتبة الجامعية ويحسّنها .
- الموظف بالمكتبة الجامعية هو الذي يعمل مع الموردين والناشرين الذين تتعامل معهم المكتبة الجامعية .
- الموظف بالمكتبة الجامعية هو الذي يقرر القياسات للتحسين ويستخدمها.
- الموظف بالمكتبة الجامعية هو الذي يقارن عمله بأعمال الآخرين .

وفـي بعـض الأحـيان يفـوض الموظف الصلاحية عبر عملية التخطيط الإسـتراتيجي للمسـاهمة فـردياً ، ومن خلال الفرق في تحقيق أهداف المكتبة الجامعية السعودية ، ويمكن للمكتبات الجامعية السعودية أيضاً تخويل الصلاحية لموظفيها عبر التدريب والحوافز والتقدير .

ويـبدأ إشـراك الموظفيـن بتغيير في الاتجاهات الإدارية كمفتاح للتحسين المسـتمر ، إذ إن أغلـب الموظفيـن يريدون أداء عملهم في المكتبة الجامعية السعودية بشكل جيد ، وهم فخورون بعملهم ولديهم أفكار قيمة لمشاركة الآخرين بهـا ، ويـريدون تحمـل المسئولية ، وهذا ما ينقصهم ، وما ينبغي على إدارة المكتبة الجامعية السعودية القيام به .

وإشراك الموظف يمثل حجر الزاوية في عملية تحسين الجودة للخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية السعودية ، إذ المسئولية شيء فطري إلى الدرجة التي يشـعر فيها كل شخص بأنه مسئول عما يجري في المكتبة الجامعية السعودية، والموظف الجديد عادة ما يندهش من ذلك ، وبشكل مفاجئ ، ويسأله الموظفون عن رأيه ، أو يقترحون أشياء فتأتيهم الإجابة من المسئولين عن المكتبة الجامعية بأنها فكرة جيدة فاستمروا ، في الوقت الذي لا تفكر فيه إدارة المكتبة الجامعية .

إن على المكتبات الجامعية السعودية أن تعي تماماً أن كل شيء يتغير ، وأن أي شيء كان يعمل يمكن أن يكون مختلفاً في ستة أشهر وفي سنة .. وهكـذا، بـناء على ما نفعله الآن ، والمكتبات الجامعية السعودية في حاجة إلى التغيير، والموظفـون العاملون بها بحاجة إلى التغيير ، وقد ذهبت الأيام التي كانت فيها وظيفة اليوم مثل وظيفة الأمس ، والتي كانت فيها الشهور تمر دون اختلاف يذكر.

إن عملـية تفويض السلطة والصلاحيات للموظفين بالمكتبات الجامعية تقلل مـن الخطـوط الفاصـلة بين العمل والبيت ، وتعطي الموظفين الأدوات التي يحـتاجونها للنجاح في جميع أوجه حياتهم ، وذلك يعطي شعوراً أفضل بالعمل الجيد .

سابعاً : المكتبات الجامعية السعودية والتدريب :

إن التدريب من أجل التحسين المستمر لخدمات المكتبات الجامعية السعودية يشمل كل شيء ، من القراءة والرياضيات إلى تصميم التجارب والهندسة المتزامنة، وبدون مثل هذا التدريب وقدر كبير منه ، فإن التحسين المستمر لخدمات المكتبات الجامعية السعودية لن يكون ممكناً ، والمكتبات الجامعية في الدول المتقدمة كأمريكا وأوروبا تعامل موظفيها كأصول يجب تطويرها ، لا كسلع للاستخدام ، إنهم يستثمرون في موظفيهم لأنه يجب فعل ذلك ، وتوقعاتهم في موظفيهم عالية جداً ومتطلباتهم عظيمة جداً ، بحيث لا يمكن دفعهم للأمام ما لم يكونوا مسلحين ، ولذلك فقليلة هي الأمور التي تطلب تلك المكتبات الجامعية ذات الأداء العالي من موظفيها القيام به مثل :

- المساهمة في وحدات العمل والأقسام والفرق ذات النشاطات المتقاطعة .
- حل مشكلات العمليات في جميع أجزاء المكتبة الجامعية .
- الاتصال مع المستفيدين والموردين والناشرين .
- قياس مؤشرات الأداء والتحسين وتحليلها .
- إدارة العمليات لتحسين الجودة وتخفيض الدورة الزمنية .
- تعلم مجال واسع من المهارات لتحسين المرونة .
- أخذ زمام المبادرة في تحديد التحسينات ومعالجتها .
- تحمل المسئولية عن الجودة والإنتاجية .

إن هـــذه المتطلبات تتطلب حشداً من المهارات المتقدمة في مجالات كعمل الفـــريق وحـــل المشكلات والاتصالات وإدارة العمليات والقيادة ، ولا يستطيع الموظفـــون بالمكتـــبات الجامعـــية عمل أي من هذه المتطلبات ، إذا لم يضيفوا معلومـــات جديـــدة لعقولهـــم ، وإذا لم يستطع الموظفون تحسين الجودة فلن يتم عملهـــا ، لذلك تطلق المكتبات الجامعية التي ترغب في التحسين لجودة خدماتها برنامج التدريب على الجودة منذ وقت مبكر .

إن المكتبات الجامعية السعودية ملزمة بتدريب موظفيها لتزويدهم بالذخيرة الذهنـــية التي يحتاجونها للعمل في فرق ، ولجمع البيانات وتحليلها ، والبدء في التحسينات .

وإرضـــاء المســـتفيدين مـــن الخدمات التي تقدمها تلك المكتبات ، وتحمل المسئوليات الأخرى كافة ، التي تأتي مع تفويض الصلاحيات .

والتدريـــب الفعال يمثل الفهم الحقيقي لموظفي المكتبات الجامعية السعودية والاحتياجات التدريبية لهذه المكتبات .

ولذلـــك ، فالمكتبات الجامعية الناجحة تدرب موظفيها على أساسيات الجودة كما تحددها أهداف تلك المكتبات وغاياتها ، ويبنى على تلك الأساسيات بتفصيل تدريـــب أكثر تحديداً على الجودة يتناسب مع حاجات العمل والأقسام والأفراد ، ويتغـــير الـــبرنامج التدريبي لتلك المكتبات الجامعية بشكل دائم ليعكس ويتوقع التغيرات في حاجات وتوقعات المستفيدين من الخدمات التي تقدمها ، والتغيرات في التقنية الحديثة ، وقدرات الموظفين .

ولذلـــك فتحســـين نظـــام المكتبات الجامعية السعودية عملية مستمرة مثقلة بالعقبات ، التي ينبغي تخطيها ، والتحديات التي يجب معالجتها ، والفرص التي يجـــب اســـتغلالها ، والموظفون في المكتبات الجامعية السعودية هم في أفضل المواقـــع لعمـــل هذه التحسينات ، غير أنهم لا يستطيعون تفجير إمكانياتهم دون معرفة ، ولذلك فإن المكتبات الجامعية السعودية إذا أرادت بناء تقنية عالية وأداءً عاليًا ، فإن عليها تدريب موظفيها .

ثامناً : المكتبات الجامعية السعودية والمكافأة والتقدير :

إن دور مكافـــآت الموظفيـــن وتقديرهم في نموذج الإدارة الجديد – مفهوم الجودة الشاملة – يعني الدعم لتحقيق أهداف المكتبة الجامعية ، وهذا الدور يتمثل فـــي تقديـــر الأداء وتثميـــنه والتعويض وبرامج التقدير ونظام الحوافز ، وهذا الجانـــب من المنظومة عادة لا يكون من بين أول ما يحظى بالانتباه ، ولا يجب أن يكون ما دامت المكتبة الجامعية لا تزال تبحث عن كيفية إرضاء المستفيدين مـــن خدماتهـــا ، وإدارة العمليات وإدماج الموظفين ، وإلى جانب ذلك فإنه من الأفضل في مثل هذه الحالة الابتعاد عن الأعمال التي تحتاج إلى مكافأة وتقدير .

وفـــي قناعاتنا الداخلية نجد العذر موجودًا حول ما يحث الموظفين ، فمعظم المســـئولين عـــن المكتـــبات الجامعية السعودية يعتقدون أن الأجر حافز رئيس لـــلأداء، ولذلـــك يســـخر التقليديون من عبارات الشكر ، ومع ذلك فإن التقدير اليومي للموظفين بالمكتبات الجامعية حافـــز قوي .

والتميـــيز بين المكافآت والتقدير هو أن المكافآت عادة مالية ، بينما التقدير هو فعل أو نشاط غير مالي والأمثلة كثيرة على ذلك :

- العلاوات .
- المكافآت .
- الرحلات .

أما أمثلة التقدير فهي الجوائز التي تمنح من المكتبة الجامعية ، وجوائز الأقسام والفرق والأحداث الخاصة التي تعمل بالمكتبات الجامعية ، والجوائز الفردية وعبارات الشكر الشخصية ، ولذلك فإن التحول في التفكير حول الجوائز والتقدير في المكتبات الجامعية السعودية يعكس التحول في التفكير حول الموظفين كمصدر لا كسلعة ، والقضية التي يواجهها قادة الجودة هي كيفية تنسيق برامج التعويضات والتقدير مع نموذجها الإداري الجديد بحيث يكافئ الموظفون ويميزوا لإنجازاتهم ويحفزوا حتى يعملوا بشكل أفضل .

والطريقة الفضلى أو المثلى لبدء التنسيق هي باستخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتقييم برامج التقدير والتعويض :

- أن تعلم المكتبات الجامعية السعودية ماذا يحتاج المستفيدون ، وتستطيع تطوير برامج فعالة إذا كانت مبنية على حاجات كل الموظفين وتوقعاتهم .
- إدماج الموظفين في تحسين برامج التعويض والتقدير – والاندماج يمكن أن يشتمل على الآتي :

- المشاركة في استطلاعات الرأي .
- وضع وملاحظة القياسات والأهداف لأي تعويض مرتبط بالجودة ورضا المستفيدين .

- ابتداع أنواع جديدة ، وتحسين الأنواع الموجودة للتقدير .
- إدارة برامج التعويضات .
- تسمية موظفين آخرين للجوائز .
- إجراء واستقبال التغذية الراجعة الموجبة واستقبالها .

• التركـــيز على تمييز ومكافأة تحقيق أهداف الفريق ، حيث تستند الجودة الشـــاملة على العمل الجماعي لينجح ومراقبة الإنجازات الفردية ، يمكن أن يكون مجزياً عندما تحاول تشجيع العمل الجماعي .

• جعل الأجور والتقدير الرسمي معتمداً على الأداء القابل للقياس .

إن على المكتبات الجامعية السعودية إدراك أن الأجور والتقدير تحقق بعض الحاجات الإنسانية الأساسية ، كالأمان والقبول واحترام الذات والإنجاز والتفهم، ولكـــن إذا لـــم تسع المكتبات الجامعية السعودية من خلال مسئوليها أو القائمين علـــيها إلـــى الموظفيـــن وتدمجهم في العملية ، فمن المحتمل أن تفشل كل تلك الجهـــود ، والأســـوأ مـــن كل ذلك أن يشعـــر هؤلاء الموظفون بأنهم منقادون ومسيطر عليهم ، بينما تحاول تحفيزهم ودمجهم .

تاسعاً : المكتبات الجامعية السعودية والاهتمام بالموظفين :

إن رضـــا الموظفين في النموذج الإداري الجديد – الجودة الشاملة – يعتبر مؤشـــراً لـــلأداء التشـــغيلي ورضا المستفيدين ، وكلما ازداد رضا الموظفين ، اســـتطاعت المكتـــبات الجامعية السعودية أن تتوقع تحسن المؤشرات الأساسية للأداء ورضا المستفيدين .

إن نمــوذج الإدارة الجديد – الجودة الشاملة – منظومة تركز الاهتمام على الموظفين ، وتوجه من قبل المستفيدين ، وتستمد طاقتها من الموظفين .

لــذا ، علــى المكتــبات الجامعــية السعودية أن تشرك موظفيها في مقابلة متطلبات المستفيدين من خدماتها ، وتنمي العلاقات من حيث الأهمية :

- بين المستفيدين والموظفين .
- بين المديرين بالمكتبات الجامعية السعودية والموظفين .
- بين الموظفين والموظفين الآخرين .
- بين الموظفين والموردين والناشرين .

والموظفــون الراضــون يــؤدون مهمة أفضل في هذه العلاقات أكثر من الموظفيــن غــير الراضين ، ولهذا السبب فإن من مصلحة المكتبات الجامعية الســعودية صــنع موظفين راضين ، ولما كان نموذج الإدارة الجديد – الجودة الشاملة – موجهًا إلى المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية السعودية ، وهذه المسئولية تسبق كل ما عداها ، فإن أقسام الموارد البشرية التي تبدأ بالمستفيدين تكتســب غالباً فهما جديداً لما يجب أن يكون عليه الموظفون القادرون على أداء عملهم، ولدور الموارد البشرية في دعمهم .

وعلــى المكتبات الجامعية السعودية أن تدرك أن التعليم والمهارات للقوى العاملة ستنتهي كسلاح للمنافسة في ظل التوليفة التي تتكون من :

- مصادر طبيعية أكثر .
- رأس مال أكبر .
- تكنولوجيا متميزة .
- مهارات أكثر .

ولذلـــك فـــإن التحول في التفكير في هذا المجال دراماتيكي بمثل ما يتطلبه الـــنموذج الإداري الجديد – الجودة الشاملة – فإذا ما نجحت المكتبات الجامعية السعودية أو فشلت لسبب مواردها البشرية ، فعليها أن تعمل وكأن موظفيها هم أهـــم ثـــروة لديهـــا ، وإدارة المكتبات الجامعية السعودية عليها أن تخدم القوى العاملة، بمعنى أن عليها مساعدة الموظفين في أن يتعلموا وينموا ويساهموا ويتفوقوا.

عاشراً : المكتبات الجامعية السعودية والاتصال بالمستفيدين :

فـــي نمـــوذج الإدارة الجديـــد – الجودة الشاملة – هناك ارتباط كبير بين الموظفيـــن بالمكتبات الجامعية الراضين والمستفيدين من خدمات تلك المكتبات الراضين عنها .

ولذلك فالمكتبات الجامعية السعودية إذا ، أرادت أو لديها النية في ، متابعة متطلبات المستفيدين من خدماتها المتغيرة وتحسين خدمتها ، عليها القيام بتشجيع عدد أكبر من الموظفين للتفاعل مع المستفيدين على أساس منتظم ، وهناك تظهر المنافسة للمكتبات الجامعية السعودية مع غيرها من المكتبات في تمييز نفسها من خلال نوعية خدماتها .

وعلى المكتبات الجامعية السعودية السعي بجهد كبير لجذب المستفيدين من خدماتها إليها ، وذلك من خلال الاتصال الثابت الذي يعزز العلاقات مع هؤلاء المستفيدين ، ذلك أن مثل هذا الاتصال أسهل بكثير عندما :

- تكون صلة المكتبة الجامعية السعودية بالمستفيدين دائمة .
- يكون أكبر عدد من الموظفين مندمجين في ذلك .
- تكـــون العملـــيات الرســـمية موضوعة للاستماع والاستجابة لاهتمامات المستفيدين.

وعلى تلك المكتبات السعي بضم بعض هؤلاء المستفيدين إلى عملياتها للتخطيط الإستراتيجي من جراء مشاركتهم في النقاش حول متطلباتهم الراهنة والمستقبلية ، مدركة أن مثل هذه المتطلبات هي التي تقود عملية التخطيط ، وهي تشجع المستفيدين كذلك على مراجعة الخطط واقتراح الطرق لتحسينها .

إن المكتبات الجامعية الناجحة هي تلك المكتبات التي تستغل كل فرصة للتعلم أكثر مما يريده ويحتاجه المستفيدون منها .

وماذا بعد .. ؟!

أيمكن للمكتبات الجامعية السعودية إعادة أدوارها وتغيير وظيفتها وأن تنتهج منهج النظم لتلبية احتياجات المستفيدين من خدماتها من خلال نموذج الإدارة الجديد – الجودة الشاملة – وتقترب أكثر من المستفيدين من خدماتها للتحسين المستمر .

إن الحصول على الالتزام هو الخطوة الأولى في الانتقال إلى النموذج الإداري الجديد – الجودة الشاملة – إذ قلما يكون الانتقال سلساً ، بل تعتريه بعض الصعوبات والعوائق ، فليس هناك مقرر عملي ؛ ولكن الأمر يحتاج إلى استخدام تفهم المسئولين عن المكتبات الجامعية السعودية لاحتياجات المستفيدين من الخدمات التي تقدمها تلك المكتبات ، وإلى بناء خطة انتقال سترشد أولئك القائمين على تلك المكتبات لتحقيق أهدافها وغاياتها ؛ فهل هم فاعلون ؟

الزمن كفيل بالإجابة عن ذلك .

الفصل السادس

النتائج والتوصيات



نتائج الدراسة :

انطلقت هذه الدراسة بقناعة تامة مفادها أن التطور السريع ، واستخدام التقنية الحديثة ، أدى إلى تزايد أهمية الجودة وإدارتها ، وتعاظم دورها مع مرور السنين ، كما أدى تنوع المهام واتساع الدور الذي تضطلع به الجامعات وأنظمة التعليم العالي والبحث العلمي المتنوعة ، والدور الذي تقوم به المكتبات ومراكز المعلومات ، إلى زيادة الاهتمام بتطبيق النظام الخاص بإدارة الجودة الشاملة ، بوصفه منهجاً علمياً ووسيلة فاعلة للتطوير والنهوض بمستويات الأداء، وقطاع التعليم العالي وما يرتبط به من مكتبات ومراكز معلومات ليس استثناء من هذا الاهتمام والإرشاد لأداء مختلف الأنشطة والأعمال اللازمة لإدارة المنظمة ، مهما كانت طبيعة الأعمال التي تمارسها تلك المنظمة .

واستشعر الباحث أهمية المكتبات الجامعية السعودية ، وما تعانيه من كثير من العوامل المؤثرة سلباً على أدائها ، وكانت حصيلة تلك العوامل تدني مستويات الخدمة المكتبية المقدمة إلى المستفيدين من تلك المكتبات ، مما يتطلب معه ، والأمر كذلك ، إدخال أساليب حديثة لتطوير الإدارة بتلك المكتبات ورفع مستوى الخدمة المكتبية .

من هذه القناعة انطلقت فرضيات الدراسة التالية :

الفرضية الأولى : هناك عدم رضا من قبل مجتمع المستفيدين من المكتبات الجامعية السعودية ، عن مستوى الخدمات المقدمة لهم .

الفرضية الثانية : إن استخدام أسلوب الإدارة بمفهوم الجودة الشاملة سوف يساعد على الارتقاء بمستوى خدمات المكتبات الجامعية السعودية .

وتكوّن مجتمع الدراسة من المستفيدين من خدمات المكتبـــات الجامعيـــة السـعوديـة (أعضــاء هيـئة الـتدريس ، طلاب الدراسات العليا ، العاملون بالمكتـبات) في جامعة الملك سعود بالرياض ، وجامعة الملك عبد العزيز في جــدة ، وجامعــة الملك فهد للبترول والمعادن بالظهران ، وتم جمع المعلومات والبــيانات اللازمة من استمارة استقصاء تم إعدادها لغرض جمع المعلومات . ولــم يكتف الباحث بما توفر لديه من معلومات من خلال استمارة الاستقصاء ، بـل أتــبع ذلــك بالــزيارات الميدانــية والمقابلات الشخصية مضافاً إلى ذلك الاتصــالات الهاتفــية مع بعض أفراد مجتمع الدراسة . بهدف الرد على بعض التســاؤلات وإيضاح بعض معاني المفردات التي جاءت في استمارة الاستقصاء وكانت غامضة المعنى :

ولقد اشتملت استمارة الاستقصاء التي تم توزيعها على مجتمع الدراسة على المحاور التالية :

أولاً : العاملون بالمكتبات الجامعية السعودية :

- القيادة والإدارة .
- المعلومات والمعايير .
- إدارة الموارد البشرية .
- العمل الجماعي والتنسيق .
- أنشطة تحسين الجودة ونتائجها .
- التركيز على مستخدمي المكتبة .

ثانياً : أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا :

- مقتنيات المكتبة وملائمتها .
- تسهيلات المكتبة وساعات العمل .
- إدارة المكتبة وبيئة العمل والعاملين .
- انسياب المعلومات وتقنياتها .
- جودة الخدمة وسهولة الحصول عليها .

واستخدم الباحث أحد البرامج الإحصائية الجاهزة للمساعدة في تحليل المعلومات والبيانات التي تحصل عليها باستخدام الحاسب كبرنامج (EXCEL) والبرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (Spss) .

وأسفرت هذه الدراسة عن بعض النتائج التي تم التوصل إليها :

أولاً : نتائج الدراسة بالنسبة للعاملين بالمكتبات الجامعية :

(١) هناك تفاوت بين عدد العاملين بالمكتبات الجامعية السعودية ، وقد مثلت جامعة الملك سعود بالرياض الغالبية بنسبة ٦٣٪ ، ثم جامعة الملك عبدالعزيز في جدة بنسبة ١٩,٧٪ ثم جامعة الملك فهد للبترول والمعادن بالظهران بنسبة ١٧,٣٪ ، وجاء هذا التفاوت بسبب زيادة عدد العاملين بجامعة الملك سعود بالرياض عن العاملين بالجامعات الأخرى.

(٢) تبين أن الغالبية من العاملين بالمكتبات الجامعية من حملة درجة البكالوريوس حيث بلغت نسبتهم ٤١,٧٪ ، وحملة درجة الماجستير ١٨,١٪، بمعنى أن حملة المؤهلات العليا (بكالوريوس + ماجستير) يشكلون جميعاً

٥٩,٨٪ مــن إجمالــي عيــنة الدراســة ، وحملة الشهادات الأخرى دون البكالوريوس يشكلون ٤٠,٢٪ .

(٣) تبين أن الغالبية من العاملين بالمكتبات الجامعية تتراوح أعمــارهم مــا بين (٣٠) ســنة وأقــل مــن (٤٠) سنة ، حيث بلغت نسبتهم ٥٥,١٪ من عينة الدراسة ، ويأتي في المرتبة التالية من تتراوح أعمارهم بين (٤٠) سنة وأقل من (٥٠) سنة بنسبة ٣٠,٧٪ ومن ثم يأتي بعد ذلك من تتراوح أعمارهم بين (٢٥) ســنة وأقل من (٣٠) سنة بنسبة ٥,٥٪ ، وأخيراً من أعمارهم من (٥٠) سنة فأكثر بنسبة ٣,٩٪ .

(٤) تبيــن أن العامليــن بالمكتــبات الجامعية المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومــات وممن يحملون مؤهلات في المكتبات يمثلون الغالبية العظمى بنســبة ٥١,٢٪ من عينة الدراسة ، ويمثل من يحمل مؤهلات في مجالات أخــرى غير المكتبات وغير متخصص في المكتبات والمعلومات ، ٤٨,٨٪ من عينة الدراسة .

(٥) تبيــن أن العامليــن بالمكتبات الجامعية الذين أمضوا في خدمتها من (١٠) ســنوات إلــى أقل من (١٥) سنة يمثلون الغالبية بنسبة ٥٤,٣٪ من عينة الدراســة ، ويليهم في الترتيب من خدموا (١٥) سنة فأكثر بنسبة ٢٤,٤٪ ، ثــم يلــي ذلك من خدموا من (٥) سنوات إلى أقل من (١٠) سنوات بنسبة ١٤,٢٪ من عينة الدراسة ، ثم يأتي بعد ذلك من خدموا أقل من (٥) سنوات بنسبة ٧,١٪ من عينة الدراسة .

(٦) تبين أن العاملين بالمكتبات الجامعية الذين أمضوا في طبيعة عملهم الحالي الــذي يقومون به ما بين (١٠) سنوات وأقل من (١٥) سنة يمثلون الغالبية

بنسبة ٤٢,٥٪ من عينة الدراسة ، ويتساوى من أمضى (٥) سنوات وأقل من (١٠) مع من أمضى (١٥) سنة فأكثر ، بنسبة ٢٢,٨٪ من عينة الدراسة ، ويليهم بعد ذلك من أمضى أقل من (٥) سنوات بنسبة ١١,٨٪ من عينة الدراسة .

(٧) تبين من التحليل الإحصائي أن رضا العاملين بالمكتبات الجامعية عن المتغيرات المتعلقة بمحور القيادة والإدارة يقترب من عدم الموافقة وبمتوسط مرجح يبلغ (٤,٠١) ، ويعود السبب في ذلك إلى :

- عدم اهتمام إدارة المكتبات الجامعية بعقد لقاءات وورش عمل للعاملين لدعم التحسين .
- عدم التشجيع لإضافة عمليات التحسين للخدمة المكتبية أو تطويرها .
- عدم تحديث المعلومات المؤثرة في خدمات المكتبة .
- عدم التغلب على العوائق التنظيمية لتحسين الخدمة .
- عدم المشاركة في الأنشطة المرتبطة بالجودة فكرياً وعملياً .
- عدم تقييم القيادات الإدارية ومساهماتها في شكل منتظم .
- عدم التعريف بالتوجهات الإستراتيجية لتحسين مستوى الخدمة .
- عدم تشجيع العاملين على التعبير عن الاتجاهات والآراء .
- عدم التزام الإدارة العليا للمكتبة بتحسين مستوى الخدمة .
- عدم الحرص على تقديم الحوافز وتقدير جهود العاملين .

(٨) تبيــن مــن التحلــيل الإحصائي أن رضا العاملين بالمكتبات الجامعية عن المتغــيرات المتعلقة بمحور المعلومات والمعايير يميل إلى الموافقة إلى حد ما ، وبمتوسط مرجح يبلغ (٣,٦٦) ، ويعود السبب في ذلك إلى :

- عدم المراجعة الدورية لمعايير الأداء مقابل الأهداف .
- عدم دراسة وتحليل التكاليف والعائدات لأعمال التغيير .
- عــدم توفر معلومات عن احتياجات المستفيدين التي تساعد في قرارات التزويد .
- عدم استخدام أساليب إحصائية لتوفير معلومات عن مستوى الخدمة .
- عدم مقارنة خدمات المكتبة بخدمات مكتبات أخرى .
- عدم توثيق آراء المستفيدين كجزء من تحسين الخدمة .
- عدم جمع معلومات عن بعض المؤشرات لتحسين الخدمة وتطويرها .
- عدم تطوير المقاييس وتقييمها عن السنوات الماضية
- عدم توفر نظام تبادل معلومات الجودة .
- عدم التزويد بمعلومات عن سير العمل ومؤشرات الأداء .
- عدم جمع معلومات عن الاتجاهات الحديثة في الخدمة المكتبية .
- عدم توفر آلية للحصول على الشكاوى والمقترحات .
- عدم توفر معلومات للأداء مع التحديث المستمر .

(٩) تبين من التحليل الإحصائي أن رضا العاملين بالمكتبات الجامعية عن المتغيرات المتعلقة بمحور إدارة الموارد البشرية يميل قليلاً إلى عدم الموافقة ، وبمتوسط مرجح يبلغ (٣,٧١) ، ويعود السبب في ذلك إلى :

- عدم إظهار التقدير العلني مقابل الأعمال المنجزة .
- عدم اعتبار الأخطاء أثناء العمل كفرص تعليمية .
- عدم اعتماد قرارات التدريب على معلومات تقييم الأداء .
- عدم قياس الأداء وتقييمه وفقاً لمعايير الخدمة المكتبية .
- عدم توفر فرص للتعليم والتدريب .
- عدم تطبيق مفاهيم الجودة على وظائف الموارد البشرية .
- عدم الاهتمام باختيار ذوي الكفاءة والمقدرة .
- عدم ارتباط تحسين جودة الخدمة بمسئوليات الوظائف .
- عدم كفاية التدريب .
- عدم التشجيع على التعليم المستمر لدرجات أعلى .
- عدم وجود أساليب عادلة للتقدير على الأداء المتميز .
- عدم تعميق علاقات الرؤساء بالمرؤوسين .

(١٠) تبين من التحليل الإحصائي أن رضا العاملين بالمكتبات الجامعية عن المتغيرات المتعلقة بمحور العمل الجماعي والتنسيق يميل إلى الموافقة إلى حد ما ، وبمتوسط مرجح يبلغ (٢,٩٩) ، ويعود السبب في ذلك إلى :

- عدم تنمية روح التعاون والعمل الجماعي .
- عدم التعاون والتنسيق لتحقيق فعالية الأداء .
- عدم التنسيق مع مختلف المستويات للإنجاز بالجودة المناسبة .
- عدم تحقيق التنسيق والعمل الجماعي كأحد أهداف انسياب المعلومات .

(١١) تبين من التحليل الإحصائي أن رضا العاملين بالمكتبات الجامعية عن المتغيرات المتعلقة بمحور أنشطة تحسين الجودة ونتائجها ، يميل إلى الموافقة إلى حد ما ، وبمتوسط مرجح يبلغ (٣,٢٣) ، ويعود السبب في ذلك إلى :

- عدم تميز الخطة الإستراتيجية بالشمولية .
- عدم الاهتمام بالمشاركة الجماعية في عمليات التوجه للجودة .
- عدم الاستفادة من السنوات السابقة في تقييم الخطة ومراجعتها .
- عدم المشاركة في تحليل أسباب الانحرافات وكفاءة عمليات الجودة .
- عدم تعاون الأقسام كأحد عناصر تقييمها .
- عدم تحسين الخدمة من خلال العينة العشوائية .
- عدم دعم الخدمة وتحسينها بتقييم المقتنيات مع احتياجات المستفيدين .
- عدم الإعلام عن القرارات استجابة للشكاوى والمقترحات .
- عدم توافق الخدمة مع متطلبات الجودة لدى المستفيدين .

(١٢) تبيـــن مـــن التحليل الإحصائي أن رضا العاملين بالمكتبات الجامعية عن المتغـــيرات المـــتعلقة بمحـــور التركيز على مستخدمي المكتبة يميل إلى الموافقـــة إلى حد ما ، وبمتوسط مرجح يبلغ (٣,١٨) ، ويعود السبب في ذلك إلى :

- عدم الاعتناء بالإعارة التعاونية بين المكتبات الأخرى .
- عدم الاهتمام بالدراسات المسحية لمعرفة احتياجات المستفيدين .
- عدم العناية باقتراحات المستفيدين لتطوير المقتنيات .
- عدم الاهتمام بالدراسات التنبؤية لاحتياجات المستفيدين .
- التوقف عن تقديم الخدمة لفترة طويلة .
- عدم الاهتمام بأساليب التعامل مع المستفيدين .
- عدم التدريب للمستفيدين للحصول على الخدمات والمقتنيات .

(١٣) تبيـــن أن ليســـت هـــناك فـــروق ذات دلالة إحصائية بين رضا العاملين والجامعة التي ينتمي إليها العامل .

(١٤) تبيـــن أن ليســـت هـــناك فـــروق ذات دلالة إحصائية بين رضا العاملين وعناصـــر الخدمـــة فـــيما له علاقة بالمؤهل العلمي سوى عنصر العمل الجماعي والتنسيق وعنصر تحسين الجودة .

(١٥) تبيـــن أن ليســـت هـــناك فـــروق ذات دلالة إحصائية بين رضا العاملين وعناصر الخدمة ، فيما له علاقة بالعمر .

(١٦) تبيـــن أن ليســـت هـــناك فـــروق ذات دلالة إحصائية بين رضا العاملين وعناصر الخدمة ، فيما له علاقة بالتخصص في المؤهل العلمي .

(١٧) تبيـن أن ليسـت هـناك فـروق ذات دلالة إحصائية بين رضا العاملين وعناصـر الخدمـة ، فـيما له علاقة بسنوات الخبرة في مجال المكتبات والمعلومات .

(١٨) تبيـن أن ليسـت هـناك فـروق ذات دلالة إحصائية بين رضا العاملين وعناصر الخدمة ، فيما له علاقة بسنوات الخبرة في مجال العمل الحالي .

ثانـياً : نـتائج الدراسـة بالنسـبة لأعضـاء هيـئة الـتدريس وطلاب الدراسات العليا :

(أ) أعضاء هيئة التدريس :

(١) تبين أن أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود يمثلون الغالبية ٥١,٧٪، ثـم جامعة الملك عبد العزيز بنسبة ٣٠,٦٪ ، ثم جامعة الملك فهد للبترول والمعـادن بنسـبة ١٧,٧٪ ، وسبب ذلك زيادة عدد أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود .

(٢) تبين أن أعضاء هيئة التدريس بكليات العلوم يمثلون الغالبية بنسبة ١٤,٨٪ من عينة الدراسة ، ثم يليهم كليتا الهندسة والهندسة التطبيقية بنسبة ١٣,٤٪ ثم كليتا الأرصاد والزراعة بنسبة ١١,٥٪ ، وتتفاوت الكليات في التدرج إلى أن يبلغ أعضاء هيئة التدريس بكلية تصاميم البيئة ٢,٤٪ من عينة الدراسة .

(٣) تبين أن عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس من حملة درجة الدكتوراه بنسبة كاملة ١٠٠٪ .

(٤) تبيـــن أن أعضـــاء هيئة التدريس ممن يشغلون مرتبة أستاذ مساعد يمثلون الغالبـــية بنسبة ٣٦,٤٪ ، ويليهم من يشغل مرتبة أستاذ مشارك بنسبة ٣٢,١٪، ومن ثم يأتي بعد ذلك من يشغل مرتبة أستاذ بنسبة ٣٠,٩٪ .

(٥) تبين أن أعضاء هيئة التدريس الذين تقع أعمارهم بين (٤٠) سنة وأقل من (٥٠) سنة يمثلون الغالبية بنسبة ٤٤,٥٪ ، ثم يليهم من تقع أعمارهم بين (٥٠) ســـنة وأقل من (٦٠) سنة بنسبة ٤٠,٧٪ ، ثم يليهم من تقع أعمارهم (٣٠) سنة وأقل من (٤٠) سنة بنسبة ٩,٦٪ ، ثم يليهم من أعمارهم بين (٦٠) سنة فأكثر بنسبة ٢,٤٪ ، ثم يأتي في المرتبة الأخيرة من تقع أعمـــارهم أقل من (٣٠) سنة بنسبة ١٪ .

(٦) تبين أن أعضاء هيئة التدريس الذين استخدمـــوا المكتبـــة الجامعية لأكثر من (١٥) سنة فأكثر يمثلون الغالبية بنسبة ٤٥,٩٪ ، ثم يليهم من استخدمها مـــن (١٠) ســـنوات إلـــى أقل من (١٥) سنة بنسبة ٤٥,٥٪ ، ثم يليهم من اســـتخدمها مـــن (٥) سنوات إلى أقل من (١٠) سنوات بنسبة ٥,٧٪ ، ثم يأتي أخيراً من استخدمها أقل من (٥) سنوات بنسبة ١,٩٪ .

(ب) طلاب الدراسات العليا :

(١) تبيـــن أن طلاب الدراسات العليا بجامعة الملك سعود يمثلون الغالبية بنسبة ٥٥,٤٪ ، ثم يليهم طلاب الدراسات العليا بجامعة الملك عبد العزيز بنسبة ٢٥٪ ، ثم طلاب الدراسات العليا بجامعة الملك فهد للبترول والمعادن بنسبة ١٩,٦٪ .

(٢) تبيـــن أن الدراســـة لمرحلة الماجستير بالنسبة لطلاب الدراسات العليا تمثل الغالبية بنسبة ٧٢,٣٪ ، ثم تليها مرحلة الدكتوراه بنسبة ٢٧,٧٪ .

(٣) تبين أن مرحلة إعداد مشروع البحث يمثل الغالبية بنسبة ٣٦,٦٪ ، ثم تليها مـرحلة كـتابة الرسالة بنسبة ٣٤,٨٪ ، ثم مرحلة الدراسة المنهجية بنسبة ٢٧,٧٪، ويأتي في المرحلة الأخيرة الانتهاء من الرسالة بنسبة ٠,٩٪ .

(٤) تبيـن أن طلاب الدراسات العليا من تتراوح أعمارهم بين (٣٠) سنة وأقل من (٤٠) سنة يمثلون الغالبية بنسبة ٥٥,٤٪ ، ثم من تتراوح أعمارهم بين (٢٠) سنة وأقل من (٣٠) سنة بنسبة ٢٦,٨٪ ، ثم يأتي أخيراً من أعمارهم من (٤٠) سنة فأكثر بنسبة ١٧,٩٪ .

(٥) تبيـن أن طـلاب الدراسـات العليا المستخدمين للمكتبة الجامعية من (٦) سنوات فأكثر يمثلون الغالبية بنسبة ٤٢٪ ، ثم يليهم من استخدمها من سنتين إلـى أقل من (٤) سنوات بنسبة ٢٦,٨٪ ، ثم يليهم من (٤) سنوات إلى أقل من (٦) سنوات بنسبة ٢٥,٩٪ ، ثم أخيراً أقل من سنتين بنسبة ٥,٤٪ .

(٦) تبين أن طلاب الدراسات العليا بنظام التفرغ الجزئي ، يمثلون الغالبية بنسبة ٦٦,١٪ ، ثم يليهم الطلاب بنظام التفرغ الكلي بنسبة ٣٣,٩٪ .

(٧) تبيـن مـن التحلـيل الإحصـائي أن رضا أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا عن المتغيرات المتعلقة بمحور مقتنيات المكتبة وملاءمتها ، يميل إلى الموافقة إلى حد ما ، وبمتوسط مرجح يبلغ (٣,٦٠) لأعضاء هيئة التدريس ، و (٣,١٧) لطلاب الدراسات العليا ، ويعود السبب في ذلك إلى :

- عدم وفاء المقتنيات باحتياجات المستفيدين .
- عدم وفاء المقتنيات باحتياجات البحث العلمي .
- عدم الاهتمام والعناية بالإعارة التعاونية .

- عدم وفاء المقتنيات من المراجع والدوريات بالاحتياجات في مجال التخصص.
- عــدم توفــر المراجع الببليوجرافية والمستخلصات والكشافات في مجال التخصص .
- عدم مشاركة المستفيدين في تقييم المقتنيات .
- عدم استجابة المقتنيات لاحتياجات المقررات الدراسية والمواد الأخرى .

(٨) تبيــن مــن التحلــيل الإحصــائي أن رضا أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراســات العليا عن المتغيرات المتعلقة بمحور تسهيلات المكتبة وساعات العمل ، يقترب قليلاً من الموافقة ، وبمتوسط مرجح يبلغ (٢,٠٧) لأعضاء هيئة التدريس ، و (٢,٤٩) لطلاب الدراسات العليا .

(٩) تبيــن مــن التحلــيل الإحصــائي أن رضا أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا عن المتغيرات المتعلقة بإدارة المكتبة وبيئة العمل والعاملين يميل إلى الموافقة إلى حد ما ، وبمتوسط مرجــح يبلغ (٣,١١) لأعضــاء هيئــة التدريــس ، و (٣,٦٦) لطلاب الدراسات العليا ، ويعود السبب في ذلك إلى :

- عدم الاستعداد لتحقيق متطلبات المستفيدين من المقتنيات المطلوبة .
- عدم توفر الوقت اللازم لتقديم المساعدة للمستفيدين .
- عدم وضع الأولوية لاحتياجات المستفيدين واهتماماتهم.
- عدم التمتع بالخبرة والعلم والمعرفة المهنية .
- عدم الممارسة بالشكل الصحيح للخدمة المكتبية .

- عدم كفاية الأعداد لتقديم الخدمة المطلوبة .
- عدم الحرص على حسن استقبال المستفيدين .
- عدم وجود نظام للشكاوى والمقترحات .
- عدم الإعلام بما تم حيال الشكاوى والمقترحات .
- عدم معالجة الشكاوى والمقترحات بالإيجابية .
- عدم الاهتمام بإذكاء وتنمية روح الفريق والعمل الجماعي .
- عدم الاهتمام بالتعرف إلى احتياجات المستفيدين .
- عدم وجود الإحاطة الجارية .
- عدم وجود آلية لتبادل الآراء مع المستفيدين .

(١٠) تبين من التحليل الإحصائي أن رضا أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا عن المتغيرات المتعلقة بانسياب المعلومات وتقنياتها ، يميل إلى الموافقة إلى حد ما ، وبمتوسط مرجح يبلغ (٣,٢٤) لأعضاء هيئة التدريس ، و (٣,٤٠) لطلاب الدراسات العليا ، ويعود السبب في ذلك إلى :

- عدم وجود ربط مباشر لأنظمة الحاسبات بالمكاتب والمنازل .
- عدم وجود نشرة دورية بأهم الأحداث والخدمات المطورة .
- عدم وجود استقصاء عن مستوى الخدمة .
- عدم الاهتمام بالإعلام عن خطط التطوير المستمر لجودة الخدمة .
- عدم وجود برامج تدريبية للتعريف والإرشاد باستخدام الإنترنت .

(١١) تبيـــن مـــن التحلـــيل الإحصائي أن رضا أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراســـات العلـــيا عن المتغيرات المتعلقة بمحور جودة الخدمة وسهولة الحصـــول علـــيها ، يميل إلى الموافقة ، بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس وبمتوسط مرجح يبلغ (٣,٠٢) ، وتقترب من الموافقة إلى حد ما ، لطلاب الدراسات العليا وبمتوسط مرجح يبلغ (٣,٣٤) ، ويعود السبب في ذلك إلى :

- عدم الاهتمام بالتحسين المستمر للخدمة المكتبية .
- عدم الحرص على تطوير مستوى الخدمة .
- عدم الاهتمام بالتعرف إلى آراء المستفيدين .
- عدم توفير الوقت للحصول على الخدمات .
- عدم الحرص على التدريب للتعرف إلى أجزاء المكتبة ونظمها .
- عدم الحرص على إكساب المستفيدين مهارة استخدام التقنيات الحديثة .
- عدم مناسبة توقيت الدورات التدريبية .
- عدم توفر النهايات الطرفية بعدد كاف .

(١٢) تبيـــن أن ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا أعضاء هيئة الـــتدريس وطـــلاب الدراسات العليا من حيث الجامعة التي ينتمون إليها وعناصر الخدمة .

(١٣) تبيـــن أن ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا أعضاء هيئة التدريس من حيث الكليات التي ينتمون إليها وعناصر الخدمة .

(١٤) تبين أن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية بين رضا أعضاء هيئة التدريس، من حيث المرتبة العلمية وعناصر الخدمة (التسهيلات ، الإدارة ، المعايير ، جودة الخدمة) .

(١٥) تبين أن ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا أعضاء هيئة التدريس، من حيث العمر وعناصر الخدمة سوى عنصري التسهيلات والإدارة اللذين بهما دلالة إحصائية .

(١٦) تبين أن ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا أعضاء هيئة التدريس ، حسب سنوات الاستخدام وعناصر الخدمة سوى عنصر التسهيلات الذي به دلالة إحصائية .

(١٧) تبين أن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية بين رضا طلاب الدراسات العليا، من حيث الدرجة التي يدرس لها وعناصر الخدمة (المقتنيات) و(المعايير والمعلومات) و (جودة الخدمة) .

(١٨) تبين أن ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا طلاب الدراسات العليا ، من حيث المرحلة التي يدرس بها الطالب وعناصر الخدمة.

(١٩) تبين أن ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا طلاب الدراسات العليا ، من حيث العمر وعناصر الخدمة سوى عنصر (جودة الخدمة وسهولة الحصول عليها) .

(٢٠) تبين أن ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا طلاب الدراسات العليا ، من حيث عدد سنوات استخدام المكتبة وعناصر الخدمة سوى عنصر (جودة الخدمة وسهولة الحصول عليها) وعنصر (التسهيلات) .

توصيات الدراسة :

أمـــا وقـــد أظهـــرت هذه الدراسة مدى رضا العاملين بالمكتبات الجامعية والمســـتفيدين من أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا ، عن الخدمات المكتبـــية التي تقدمها هذه المكتبات ، وما أوضحته هذه الدراسة من نتائج ، فإن الباحـــث يضع بعض المقترحات والتوصيات ، التي يعتقد أن الأخذ بها والعمل بهـــا كفيل بأن يمكن المكتبات الجامعية السعودية من تقديم خدمات مكتبية يشار لهـــا بالبـــنان يمكنها من المنافسة مع المكتبات الأخرى في استقطاب المزيد من المستفيدين لتلك الخدمات ، وكفيل كذلك بتطوير مستواها الحالي وتحقيق الهدف المـــأمول منها ، وكذلك تطوير مستوى العاملين بتلك المكتبات في تفعيل أدائهم الوظيفـــي ، وزيـــادة إنتاجيـــتهم بكل كفاءة واقتدار ، وتتمثل تلك المقترحات أو التوصيات في الآتي :

(١) ضـــرورة الأخـــذ بزمام المبادرة نحو تطبيق مفهوم الجودة الشاملة كنظام إداري جديـــــد مـــتكامل ، يهدف إلى تكامل الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية السعودية .

(٢) منح العاملين بالمكتبات الجامعية السعودية الفرصة للمشاركة في الأنشطة المرتـــبطة بـــالجودة فكـــرياً وعملياً ، والتعبير بحرية تامة عن اتجاهاتهم وآرائهـــم ، وضـــرورة عقد لقاءات وورش عمل بشكل مستمر لدعم جهود تحسين جودة الخدمة .

(٣) العمـــل علـــى توفـــير نظام لتبادل المعلومات عن جودة الخدمات ، وجمع معلومـــات بشكل دوري عن مؤشرات تحسين الخدمة وتطويرها باستخدام

أســاليب إحصـــائية توثــق آراء المســتفيدين في أعمال التغيير ، وتطوير مقاييس المراجعة الدورية لمعايير الأداء مقابل الأهداف وتقييمها .

(٤) العمــل علــى إذكاء وتنمية روح التعاون والعمل الجماعي ، والتنسيق بين العامليــن بالمكتــبات الجامعــية ومختلف الأقسام ، والتشجيع على التعليم المستمر والتدريب ، والاستفادة من التوجهات الحديثة في الخدمة المكتبية .

(٥) العمــل علــى توفير بيئة العمل الصحية القائمة على تقدير الجهود المميزة والتغلب على العوائق التنظيمية ، وتعميق العلاقات والصلات بين الرؤساء والمرؤوسين ، والاستجابة للمقترحات والمرئيات التي تهدف توافق الخدمة المكتبــية مع متطلبات الجودة ، والاستفادة من تجارب السنوات الماضية ، والأخذ بتحسين الخدمة من خلال العينة العشوائية .

(٦) لتتمكن المكتبات الجامعية السعودية من الوفاء باحتياجات المستفيدين يقتضي الأمــر ضــرورة مشاركة هؤلاء المستفيدين في تقييم المقتنيات التي تتوفر بتلك المكتبات التي تفي باحتياجاتهم وباحتياجات البحث العلمي وباحتياجاتهم في تخصصاتهم العلمية .

(٧) ضرورة وجود آلية لتبادل الآراء مع المستفيدين من خلال اللقاءات الدورية أو الدراســات المســحية أو التنــبؤية للتعرف إلى احتياجات المستفيدين ، وتوفير الوقت اللازم لتقديم المساعدة للمستفيدين .

(٨) ضــرورة الاهــتمام والعناية بشكاوى المستفيدين ومقترحاتهم الرامية إلى الحرص على تطوير مستوى الخدمة المكتبية وتحسينها المستمر .

(٩) التركــيز على الاستفادة واستخدام التقنية الحديثة ، والحرص على إكساب المســتفيدين مهــارة اســتخدامها ، وتوفــير النهايـــات الطرفية بمكاتب المستفيدين ومنازلهم كخدمات غير تقليدية (الفهرسة ، التصنيف ، الاختيار، التزويد).

(١٠) الاســتعانة بقواعــد البــيانات المتقدمة لاختزان الكشافات والمستخلصات ونشرها ، وبناء نظم للأرشفة الضوئية بدلاً من المصغرات الفيلمية .

(١١) الاســتفادة من التقنية الحديثة في الإحاطة الجارية بشكل يومي ، والنشر الإلكترونـــي للدوريات والكتب العلمية المتخصصة ، والاستفادة منها في الإعارة التعاونية بين المكتبات سواء المحلية أو العالمية .

(١٢) لجهل المستفيدين بخدمات المكتبات الجامعية ، بما يتوفر لديها من مصادر معلومـــات ، وما تقدمه تلك المكتبات من خدمات بعيداً عن الدور التقليدي لهـــا ، علـــى تلك المكتبات ضرورة إيضاح ما تقوم به ، وما تقدمه من خدمـــات من خلال وسائل الإعـــلام المتاحـــة (صحيفة الجامعة) أو إقامـــة المعـــارض بشـــكل دوري ، وتوجيه الدعوة للمستفيدين بزيارات متكررة أو من خلال الكتيبات الإرشادية .

(١٣) أن يكـــون مفهـــوم إدارة المكتبات بالجودة الشاملة أحد العناصر الأساسية التـــي تدخـــل في مقررات إدارة المكتبات والمكتبات الجامعية في أقسام المكتبات والمعلومات بالمملكة العربية السعودية .

(١٤) عمـــل دراسات عن احتياجات الفئات العمرية المختلفة للتعرف عن قرب إلى احتياجات كل فئة ، وما يتناسب مع أعمارها .



المصادر والمراجع

أ – العربية :

(١) إبراهيم حسن ، الرقابة الإحصائية على الجودة وفلسفة ديمنج في الإدارة، التعاون الصناعي في الخليج العربي ، ع٥٤ ، أكتوبر ١٩٩٣م.

(٢) أحمد بدر (١٩٧٦م) أصول البحث العلمي ومناهجه ، الكويت : وكالة المطبوعات ، ١٩٧٦م .

(٣) أحمد بدر (١٩٨٣م) مقدمة في علم المكتبات والمعلومات ، ط٢، القاهرة : مكتبة النهضة العربية ، ١٩٨٣م.

(٤) أحمد بدر ومحمد فتحي عبد الهادي (١٩٧٨م) المكتبات الجامعية ، دراسات في المكتبات الأكاديمية والبحثية . مكتبة غريب ، ١٩٧٨م .

(٥) أحمد رشيد (١٩٧٦م) نظرية الإدارة العامة . القاهرة : دار المعارف بمصر ، ١٩٧٦م.

(٦) أحمد سيد مصطفى (١٩٩٥م) إدارة الجودة الشاملة ركيزة أساسية لنجاح الاستثمارات والمنظمات العربية . مؤتمر إستراتيجية الاستثمار في مصر في ضوء تحديات المستقبل: كلية التجارة (بنها) جامعة الزقازيق ، ٣-٤/ ٥/ ١٩٩٥م .

(٧) أسامة السيد محمود علي (١٩٩٠م) المكتبات ومراكز المعلومات العربية في عالم متغير، مجلة عالم الكتاب ، ع٢٧ . ص ١٠-١٦ .

(٨) أمين سليمان سيدو (١٤١٨هـ) مكتبات الجامعات السعودية والبحث العلمي. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج٣ ، ع١ (المحرم – جمادى الآخرة) ١٤١٨هـ . ص ٣٦ – ٥٣.

(٩) أحمد سيد مصطفى (١٩٩٧م) إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي لمواجهه تحديات القرن الحادي والعشرين ، مقدم إلى المؤتمر العلمي السنوي الثاني عن إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي المنعقد بكلية التجارة (بنها) ، جامعة الزقازيق ١١-١٢/٥/١٩٩٧م.

(١٠) الإدارة العامة للدراسات والمعلومات (١٤١٧هـ/ ١٩٩٧م) إحصاءات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية . الإصدار التاسع عشر .- الرياض : وزارة التعليم العالي، الإدارة العامة للدراسات والمعلومات.

(١١) المنظمة العربية للتنمية الإدارية (١٩٩٧م) .

(١٢) بشار عباس (١٤١٨هـ / ١٩٩٨م) دور إنترنت والنشر الإلكتروني في تطوير خدمات المكتبات الحديثة ، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، مج ٣ ، ع ٢ ، ١٤١٨هـ . ص٧-٢٦.

(١٣) توفيق محمد عبد المحسن (١٩٩٩م) مدخل إدارة الجودة الشاملة ، القاهرة : دار النهضة العربية ، ١٩٩٩م .

(١٤) جامعة الملك سعود (١٤١٨هـ/١٤١٩هـ) لمحات وحقائق . الرياض.

(١٥) جامعة الملك عبد العزيز (١٤١٨هـ/١٤١٩هـ) عمادة شئون المكتبات، التقرير السنوي .

(١٦) جامعة الملك عبد العزيز (١٩٩٨م) تقرير عن حلقة نقاش الجودة الشاملة في التعليم العالي، بتاريخ ١٤١٩/٦/٢هـ - ١٩٩٨/٩/٢٢م ، ص ١-٧.

(١٧) حامد الشافعي دياب (١٩٩٤م) إدارة المكتبات الجامعية : أسسها النظرية وتطبيقاتها العملية .- القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، ١٩٩٤م .

(١٨) حشمت قاسم ، المكتبة والبحث . القاهرة : مكتبة غريب .

(١٩) حمد إبراهيم السلوم (١٤١١هـ) تاريخ الحركة التعليمية في المملكة العربية السعودية: تطور التعليم ، الجزء الثالث ، ط٣ . واشنطن : مطابع إنترناشونال كرافيكس ، ١٤١١هـ .

(٢٠) ذوقان عبيدات وآخرون (١٩٩٧م) البحث العلمي : أدواته ، أساليبه .- الرياض : دار أسامة للنشر والتوزيع ، ١٩٩٧م .

(٢١) ربحي مصطفى العليان (١٤١٤هـ/١٩٩٤م) المكتبات الجامعية ، الخفجي ، س ٢٣ ، ع ١١ ، ١٩٩٤م ، ص ٤١-٥٢ .

(٢٢) ربحـي مصـطفى العليان (١٩٩٤م) خدمات المكتبات الجامعية : دراسة حالة لمكتبة جامعة البحرين : وقائع الندوة العربية للمعلومات حول المكتبات الجامعية دعامة للبحث العلمـي والعمـل التربوي في الوطن العربي، تونس : مركز الدراسات والبحوث العثمانية والموريسكية والتوثيق والمعلومات ومركز التوثيق القومي ، ١٩٩٤م .- ص ٣٠٧-٣٧٧.

(٢٣) سالم محمد السالم (١٤١٧هـ/١٩٩٧م) الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية السعودية .- الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، ١٩٩٧م .

(٢٤) سالم محمد السالم (١٤٢٠هـ/١٩٩٩-٢٠٠٠م) المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية : دراسة للخدمات المقدمة للمستفيدين . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية . مج ٥، ع٢ ، ص ٥-٣٩ .

(٢٥) ستيفن جورج ، أرنولد ويمرز كيرتش (١٩٩٨م) إدارة الجودة الشاملة : الإستراتيجيات والآلـيات المجـربة في أكثر الشركات الناجحة اليوم / تأليف ستيفن جورج وآخرين ، ترجمة حسين حسنين .- الأردن : دار البشير ، ١٩٩٨م .

(٢٦) سعد صالح العمري (١٤١٢هـ / ١٩٩٢م) الإعارة التعاونية بين المكتبات الجامعية : دراسـة تخطيطـية ، أطروحة ماجستير - كلية الآداب والعلوم الإنسانيـة ، جامعـة الملك عبد العزيز بجدة ، ١٩٩٢م (غير منشورة) .

(٢٧) عـبد الستار عبد الحق الحلوجي (١٤٠٨هـ/١٩٨٨م) دراسات في المكتبات ، طـ٢ .- جدة : مكتبة مصباح.

(٢٨) عبد الكريم هاشم (١٩٨٩م) أثر العوامل البيئية والتنظيمية على سلوك الموظف الحكومي : دراسة تطبيقية لبعض وحدات الجهاز الحكومي في جمهورية مصر العربية ، كلية التجارة ، جامعة سوهاج ، ١٩٨٩م .

(٢٩) عبد المجيد بوعزة (١٩٩٤م) تسويق خدمات المكتبات الجامعية: وقائع الندوة العربية للمعلومات حول : المكتبات الجامعية دعامة للبحث العلمي والعمل التربوي في الوطن العربي ، تونس : مركز الدراسات والبحوث العثمانية والموريسكية والتوثيق والمعلومات ومركز التوثيق القومي ، ١٩٩٤م . ص ٩٠-١١٦ .

(٣٠) عبدالله صالح بن عيسى (١٤٠٤ هـ) معايير موحدة للمكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية ، عالم الكتب ، مج ٤ ، ع٣(المحرم ١٤٠٤هـ / أكتوبر ١٩٨٣م).

(٣١) علي السلمي ، إدارة الجودة الشاملة .- القاهرة : غريب للطباعة والنشر والتوزيع .

(٣٢) علي سليمان الصوينع (١٤٠٧هـ) استخدام الموظفين للمكتبات الحكومية، الرياض : معهد الإدارة العامة ، ١٤٠٧هـ.

(٣٣) عمر أحمد محمد الهمشري (١٩٨٦م) الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات : دراسة مقارنة لأقسام الخدمات الفنية والعامة في المكتبات الأكاديمية في الأردن ، المجلة العربية للإدارة ، مج١٣ ، ع ٢ ، ١٩٨٦م .

(٣٤) فالح عبدالله الغامدي (١٤١٧هـ / ١٩٩٦م) شبكة الخليج من منظور أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل ، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية . مج ٢ ، ع١، ١٤١٧هـ . ص ٩٠-١٢٠ .

(٣٥) فالح عبدالله الغامدي (١٩٩٣م) استخدام أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل لمكتبة الجامعة : دراسة استطلاعية ، المجلة العربية للمعلومات ، مج١٤،ع٢ ، ١٩٩٣م ، ص ٥٦-٧٢ .

(٣٦) فـريد عـبد الفتاح زين الدين (١٩٩٥م) إدارة الجودة الشاملة والأيزو ٩٠٠٠ ، مجلة الـبحوث التجارية : كليـة التجارة ، جامعة الزقازيق ، س١٧ ، ع١ (يناير ١٩٩٥م) ص ٤٥-٧٠ .

(٣٧) كمـال حمـدي أبو الخير (١٩٩٥م) إدارة المكاتب ونظم المعلومات . القاهرة : مكتبة عين شمس ، ١٩٩٥م .

(٣٨) محمـد توفـيق ماضي (١٩٩٥م) إدارة الجودة مدخل النظام المتكامل . القاهرة : دار المعارف ، ١٩٩٥م .

(٣٩) محمـد صالح جميل عاشور (١٤١٢هـ/١٩٩٢م) المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية : حاضرها ومستقبلها . الرياض : دار المريخ للنشر ، ١٩٩٢م .

(٤٠) محمـد علـي مصطفى برناوي (١٤٠٥هـ / ١٩٨٥م) تطور ونمو التنظيم الإداري للمكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز : دراسة مسحية ، أطروحة ماجستير – كلية الآداب والعلوم الإنسانية ، جامعة الملك عبد العزيز بجدة ، ١٩٨٥م (غير منشور) .

(٤١) محمد ماهر حمادة (١٤٠١هـ) مدخل إلى علم المكتبات .- جدة : دار الشروق ، ١٩٨١م.

(٤٢) محمد محمد عبد الهادي ، الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات .

(٤٣) محمـد محمـود مـندورة (١٤١٧هـ) الجامعات ودورها في التخطيط وبناء المجتمع المعلوماتـي ، بحـث مقدم إلى : للندوة الفكرية السابعة لرؤساء ومديري الجامعات في الخليج العربي المنعقدة في جامعة الإمارات ، العين ــ ١٩-١٤١٧/٨/٢١هـ.

(٤٤) منصور فهمي (١٩٨٥م) القدوة والإدارة . ع٣ . أكتوبر ، ١٩٨٥م .

(٤٥) نبـيل عـبد الله قمصاني (١٤١٠هـ/ ١٩٩٠م) اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بكلية الهندسـة بجامعـة الملك عبد العزيز ، نحو استخدام مكتبة الكلية ، أطروحة ماجستير،

جامعـة الملـك عـبد العزيـز ، بجدة ، كلية الآداب والعلوم الإنسانية ، قسم المكتبات والمعلومات، ١٤١٠هـ (غير منشورة) .

(٤٦) يحـيى محمـود سـاعاتي (١٩٨٣م) الاختيار والتزويد في المكتبات الجامعية بالمملكة العربـية السعودية . أطروحة دكتوراه – جامعة القاهرة – كلية الآداب – قسم المكتبات والوثائق والمعلومات ، ١٩٨٣م .

(٤٧) يوسـف أحمـد الخـاروف (١٤١٢هـ) صعوبة استخدام الطلبة للمكتبات الجامعية : مـراجعـة عـرض الدراسات المنشورة وغير المنشورة . عالم الكتب ، مج١٢،ع٤ (ربيع الآخر) ١٤١٢هـ ، ص ص ٥١٣-٥١٩ .

ب – الأجنبية :

(48) A.Schwart, Restructuring Academic Libraries, Organizational Development in the Work of technological,change, Chicago, Association of college Research libraries.1997,Pp.1-.2

(49) Baker, M. and Abu-zied, E. (1982) Successful Exporting Helensburgh, Westburn publishes, 1982.

(50) Beverly P.Lynch, (1982) University Library standars, library, Trenad, summer, 1982, pp. 35-47.

(51) Brancolini, Kristine, R, c (1992), Use and User Studies for collection Evaluation, in: Joseph J.Branin, (Ed), Collection Management for the 1990s Chicago: American Library.

(52) Bryan Kocher, S.,(1990), Planning Information Society, Proceedings of the 12th National Computer and Exhibition 21-24 October, Riyadh: King Saud University .

(53) Carl Gustav Johannen, (1995) Quality Management and Innovation: finding of Nordic Quality management Survey, Library, Vol.45, 1995, pp. 133-144.

(54) Connell, D., (1979), The Uks Performance in export markets, some evidence from international trade data Discussion paper 6,London, NEDO, 1979.

(55) Cooper.M, (1996), The Use of Total Quality Management (TQM) in Libraries and Information Services in Australia and Overseas, Australian Library Journal, 45(2): 92-101.

(56) Cundari,L.,(1995) Enhancing Library services : An Exploration in Meeting Customer Needs through (TQM), special libraries summer . 1995, 86(3) 188-94.

(57) Donna K. Fitch (1995) Continuos Assessment of the Academic library: A model And Case Study, Advances in library Administrate ion and Organization: 1995,Vol. 13, Pp. 221-244

(58) Duane, E, Webster,(1979) Managing the college and university Library ,for : Boaz, Martha(ed.) current concepts in library Management Colorado : libraries unlimited .1979,p. 87.

(59) Daivid W.Lewis (1997) Change and Translation in public services In.Charles A.Schwart, Restructuring Academic Libraries, Organizational Development in the Work of technological,change, Chicago, Association of college Research libraries.1997,Pp.1- 2

(60) Eberhart, George A.,(1991) , The Whole Library Handbook, Chicago American Library Association .

(61) G. A. Sabzwari (1982) University library standers for Pakistan : A proposal, Pakistan library, Balletin, 1982. Sep- Des, Xvi (3-4): 2-3.

(62) GlasGow, Bonnie, Jean, (1982), Job satisfaction Among Academic Librarians. PH.D> Dissertation. Northtex as State University, 1982

(63) Hann Asher , Sharonaeiger (1988) Using the Baldrige Criteria to Assess Quality Libraries, Library Administration and Management . 1988,Vo. 12, No. 3, P.148 .

(64) Internet File: ///A:\ /c24.htm. in 26-06-2000.

(65) Internet File: ///A:\ apdx2.htm. in 26-06-2000 .

(66) Internet File: ///A:\ page1.htm. in 26-06-2000 .

(67) Internet File: ///A:\ preface.htm. in 28-06-2000 .

(68) Internet File: ///A:\bpr.html, in 26-06-2000 .

(69) Internet File: ///A:\concl.html, in26-06-2000 .

(70) Internet File: ///A:\ED396759.html, in26-06-2000 .

(71) Internet File: ///A:\Intro.html, in26-06-2000 .

(72) Internet File: ///A:\key.html, in26-06-2000 .

(73) Internet File: www: A:\qmequals.html, 26-06 2000 .

(74) Internet File: www: A:\TQM.html, in 26-06-2000 .

(75) Internet File: www:A:\ed396759.html, in26-06-2000

(76) Internet File:///A:\strategic-management.htm. in 26-06-2000.

(77) Internetfile:wwwA:\ed347670.html,in26-06-2000 .

(78) Johannen, Carl Gustav (1995) Strategiclssues Quality Management: Theoretical consideration, Journal of information science 1995. 22(4) pp.133 – 144 .

(79) Joseph A. Mcdonald ,Lynda Basney Mickas (1994) Academic Libraries : the Dimensians of their Effectiveness, Westport : Green word , press.1994,PP.108-111 .

(80) Lawes, A., (1993), The Benefits of Quality management to the library and Information services Profession, Special Libraries. 84(3): 142 – 146 .

(81) Lynch, Beverly P. and Verdin. Joann, (1983), Job satisfaction, Libraries: Relationships of the work itself, Age, Sex Occupational group, Temure, supervisory level, career commitment and Library department library Ceuerterly. 53.4(1993): 434-447.

(82) Martha(ed.) current concepts in library Management Colorado : libraries unlimited .1979,p. 87.

(83) Morse, Philip M., (1968), Library effectiveness: A System Approach Cambridge: The M.I.T. Press.

(84) Mosher, Paul H. (1979), Collection Evaluation in Research Libraries: The Search for Quality, Consistency, and System in Collection Development, Library Resources & Technical services, 23: 16-32.

(85) Nedo, (1995) Quality and value for money, A report to the national Economic Development Council by the Task Force on Quality and Standards May 1985.

(86) Onadell Bly , Academic Libraries , Academic Computer Senters and information Technology, : Advances in library Administration and Organization , Vol. 14 ,JAI press P.207 .

(87) Parmer, colleen and East. Dennis, Job satisfaction Among Support Staff in Twelf Ohio Academic Libraries college and research Libraries January (1993) : 43-67 .

(88) Patricia Ann Sach, Sara Lou Whildin (1993) preparing for Accreditation: A Handbook for Academic Libraries. Chicago: American Library Association, 1993,pp. 5-12.

(89) SiDDiQui, Maid A(1993) Information Service in A University Library of A Developing country : the KFUPH Library Experience .Arab journal for Librarianship and information science .Vol.13 . No. 13 (July 1933) pp.4-21 .

(90) Vergueiro, Waldomiro C.S.,(1991) Quality Management : The Way to Improve Latin American Public Libraries?, Library Management .

(91) Willian Peter (1982) Harvard international standars library, Trenda, 1982. Vol. 31, summer, p .182 .

(92) Willian, L. and Harriet, M, (1993), Quality Circles Changing Image of People at work, Addison wesly Publishing Company, Inc,London,1983.



مطبعة
مركز الملك فيصل
للبحوث والدراسات الاسلامية





الكتاب :

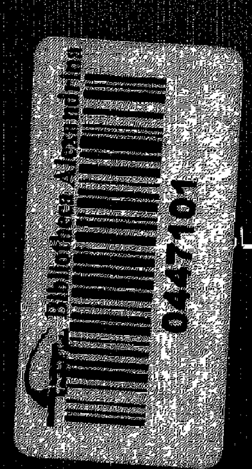
تكتسب الجودة الشاملة أهمية خاصة في ظل تسارع المتغيرات العالمية بشكل يجعل من الجودة مطلباً أساسياً يمكن المؤسسات من الصمود والمنافسة. وقد اختار الباحث دراسة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية السعودية. واختار عينة من العاملين والمستفيدين من الهيئة التدريسية وطلاب الدراسات العليا في ثلاث جامعات هي جامعة الملك سعود وجامعة الملك عبد العزيز وجامعة الملك فهد للبترول والمعادن.

وبعد مقدمة حول الإطار العام للبحث. جاءت الدراسة في ستة فصول:

- تناول الفصل الأول المكتبات الجامعية ووظائفها وواقعها الحالي.
- عرف الفصل الثاني مفهوم الجودة الشاملة ووظائفها وأهميتها.
- تناول الفصل الثالث اتجاهات العاملين بالمكتبات الجامعية السعودية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في خدماتها.
- وتناول الفصل الرابع اتجاهات أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تلك الخدمات.
- كما تناول الفصل الخامس خطة مقترحة لتطبيق الجودة الشاملة في خدمات المكتبة الجامعية السعودية.
- وأجمل الفصل السادس نتائج البحث. وقدم بعض التوصيات.

المؤلف :

- **د. فيصل عبد الله حسن الحداد**
- من مواليد مكة المكرمة عام ١٣٧٦هـ/١٩٥٦م.
- ماجستير المكتبات والمعلومات ـ جامعة الملك عبد العزيز عام ١٤٠٠/١٤٠١هـ.
- دكتوراه في المكتبات و المعلومات – جامعة القاهرة عام ١٤٢١هـ/٢٠٠١م.
- عمل مديراً للدراسات العليا بجامعة الملك عبد العزيز.
- عضو المجلس السعودي للجودة.
- عضو الجمعية السعودية للإدارة.
- يعمل حالياً منسقاً لوحدة الدراسات والتحرير بمكتب وكيل جامعة الملك عبد العزيز للدراسات العليا والبحث العلمي.



ردمك: ١-٢٢٤-٠٠-٩٩٦٠
ISBN: 9960-00-224-1